



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO –SEPTIEMBRE 2019**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**EXAMEN COMPLEXIVO O DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE  
PUEBLOVIEJO**

**AUTOR (A):**

**RUTH AZUCENA TIGRERO TONATO**

**TUTOR:**

**ING. LUIS LOZANO CHAGUAY**

**BABAHOYO - LOS RÍOS**

**2019**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón San Francisco de Puebloviejo, institución que se encarga del manejo, ordenamiento y planificación de los recursos públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del cantón; trabajo investigativo direccionado a conocer el clima laboral en el área de Talento Humano, determinando que factores inciden en el ambiente laboral, además de identificar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la entidad y cuáles son los resultados en el período de su aplicación.

Una de las áreas principales en el G.A.D. Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, es el área de Talento Humano, en esta se desarrollan actividades de competencia administrativa para direccionar tareas, actividades y procesos eficientes a las personas que laboran dentro del organismo, además de las funciones antes mencionadas, el departamento se encarga de promover la sinergia y el apoyo en la organización para la consecución de los objetivos a nivel institucional, pero los inconvenientes se presentan cuando la comunicación es ineficiente y los profesionales no predestinan esfuerzos en mantener un ordenamiento oportuno, procesos administrativos eficaces y relaciones laborales adecuadas; todos estos aspectos afectan el clima laboral, otorgando una imagen corporativa no beneficiosa.

La realización de este estudio es de importancia e interés, para aquellas personas que necesitan establecer parámetros dentro de la administración, en conjunto con el aporte de los colaboradores, para corregir aquellos factores que influyen en el deterioro del clima laboral; además de proveer herramientas investigativas que facilitan información para viabilizar cambios enfocados en alcanzar los objetivos planteados, al identificar causas y efectos de situaciones complejas. El accionar de esta investigación beneficia a la institución pública

objeto de estudio porque se realiza un análisis exhaustivo de la gestión organizacional y su influencia en el desarrollo de las actividades internas.

Para efectos de la investigación es necesario obtener datos certeros que manifiesten la realidad de la institución pública, en este caso el G.A.D. Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, es por ello, que se aplica el tipo de investigación descriptiva para manifestar los hallazgos principales que condicionan el clima laboral, en conjunto con el método cualitativo, el cual permite describir las particularidades detectadas en el proceso investigativo, a través de un análisis de resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del Departamento objeto de estudio.

La administración se encarga de proporcionar herramientas y aportes significativos dentro de instituciones públicas y privadas, por medio de dicha administración, se ejecuta la distribución necesaria de recursos en las dependencias o áreas organizativas, por lo cual esta investigación está estrictamente relacionada a la sublínea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, Modelo de Gestión Administrativa, porque los enfoques de la propuesta investigativa se basan en analizar las conductas, comportamientos y valores institucionales del clima laboral de la institución objeto de estudio.

## DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, se encarga de velar por los intereses de sus ciudadanos, optimizando la administración de los recursos otorgados por el Estado ecuatoriano para promover el desarrollo cantonal, mediante los esfuerzos que realizan los colaboradores de la institución, el G.A.D. Municipal, está ubicado en zona céntrica del mencionado cantón, en el cual los usuarios se acercan para solicitar información, pago de tasas, contribuciones y demás impuestos de diferentes índoles, o en su defecto realizar peticiones para la mejora de una problemática determinada, que afecta a un sector específico.

La institución objeto de estudio consta con diferentes departamentos, distribuidos de la siguiente forma; Dirección de Planificación Estratégica Municipal, Dirección de Gestión Social, Dirección de Saneamiento y Gestión Ambiental, Dirección de Gestión de Compras Públicas, Dirección de Planeamiento de Urbano, Rural y Territorio, Dirección de Gestión Financiera y Dirección de Gestión Administrativa, esta última se subdivide en el departamento de Talento Humano, área donde se focaliza la investigación para determinar la condición en que se encuentra el clima laboral, de tal manera establecer las causas y consecuencias en el rendimiento del equipo de trabajo.

En rasgos generales el clima laboral es uno de los factores de mayor impacto en las instituciones públicas o privadas, este factor puede ser positivo o negativo, el cual se determina por una serie de aspectos relacionados con las actitudes y aptitudes de cada uno de los miembros de la organización. Por su parte el departamento de Talento Humano, busca obtener la disponibilidad de cada uno de los colaboradores dentro de la institución, además suministrar herramientas y planes estratégicos para alcanzar metas planteadas en un periodo determinado, de acuerdo al autor Uribe (2015) “El clima laboral, es el conjunto de actitudes,

acciones o características de las personas que laboran dentro de una organización y estas al ser percibidas interfieren en la motivación o en el comportamiento de los demás miembros de la institución” (p. 40).

La realización del presente caso de estudio en la institución descrita, se basa en determinar cómo es el clima laboral dentro del establecimiento y que factores inciden en el deterioro del mismo. Una de las problemáticas detectadas en la investigación, que afecta directamente en los procesos administrativos, es la comunicación deficiente por parte de los servidores públicos, debido a que los canales de comunicación se ven afectados por aspectos relacionados a la falta de estructura y organización comunicativa, que influyen en los retrasos de las actividades de todas las áreas. Según el autor Castro (2014) la comunicación organizacional:

Es la que establecen las instituciones como parte de la cultura o normas de la misma, es decir, consiste en establecer un proceso de comunicación dentro de la organización entre los funcionarios de los diferentes niveles, los jefes y subordinados, que deberá ser de manera fluida para evitar conflicto y tener una buena coordinación de tareas.

Un caso particular que presenta esta unidad, es la emisión de solicitudes de informes mensuales dirigidas a los diferentes departamentos para posterior registro, el cual concierne a la petición de reportes de las actividades ejecutadas, cumplimiento de objetivos por departamento, solicitar el cronograma de actividades de forma general y si existió el requerimiento de permisos en las fechas estipuladas; esta documentación es redactada por el departamento de Talento Humano, pero no es entregada a tiempo a las personas interesadas, situación que afecta el proceso de cierre de la planificación y causa malestar en los diferentes ámbitos.

La responsabilidad de comunicar cuales son los documentos requeridos por el departamento, no es considerada como aspecto relevante; obviando todas las consecuencias que dicha acción puede generar por una comunicación deficiente que repercute en la estabilidad, la continuidad y las actitudes de las personas que laboran dentro de la institución, por lo tanto, el clima laboral es afectado directamente, como lo indica el autor Cuenca (2018) “La importancia de la comunicación dentro de las organizaciones genera estados productivos, porque las actividades a desempeñar y las ideas son expresadas de forma libre, además de ser dilucidadas por medio de la escucha activa, lo cual atrae bienestar” (p. 44).

El reglamento interno del G.A.D. Municipal del Cantón San Francisco Pueblo Viejo, establece diferentes normas y parámetros para mantener un ambiente favorable en la institución, el cumplimiento de estas normas, permite conseguir estabilidad dentro de la organización; el departamento de Talento Humano es la unidad rectora encargada de verificar el cumplimiento de dicho reglamento. Un caso determinado se presenta en el cumplimiento del horario de entrada y salida que comprende las horas de 08H00 hasta las 17H00, el sistema utilizado es manual, al finalizar la jornada se efectúa un reporte de los ingresos y salidas para identificar la efectividad y cumplimiento de los servidores públicos.

Las situaciones específicas que acarrea el sistema de registro de entradas y salidas de los servidores públicos es poder conocer el cumplimiento de las actividades que deben desempeñar en un horario determinado y así evitar las ausencias dentro de las instalaciones de acuerdo a la jornada laboral, sin embargo dicha actividad de control genera descontento en el área, porque los llamados de atención no son aplicados a todos los colaboradores, es decir, existe favoritismo para ciertos profesionales, por lo cual las actitudes de los demás trabajadores frente a la situación, es negativa y de forma consecuente a estas acciones se

genera el deterioro de la cultura organizacional. Según los autores Tirado, Gálvez, & Baleriola (2017) la cultura organizacional:

Se refiere al conjunto de valores, normas, creencias, conocimientos y saberes compartidos por los integrantes de una institución, es decir, es el comportamiento y las relaciones humanas que se llevan a cabo dentro de la organización, que tienen impacto directo sobre las personas brindándole comprensión de su espacio en la empresa y como relacionarse con los demás, e impacto en la empresa ayudándola a determinar los objetivos que se deben establecer y conseguir.

Según Ramos Ramos (2015)“Motivación es la fuerza que impulsa a un individuo hacia una actuación para alcanzar las satisfacer las necesidades personales y de la empresa” (231). La importancia de mantener un clima laboral saludable, permite que las personas mantengan una motivación propicia, que realice esfuerzos necesarios para alcanzar los requerimientos que la institución necesita, en este caso de velar por las necesidades y requerimientos de los ciudadanos del cantón San Francisco Pueblo Viejo, por lo tanto, las situaciones problemáticas derivadas por el deterioro del clima laboral influyen en el rendimiento laboral, porque enfrentar situaciones adversas, que induce a la desconcentración o desánimo para completar actividades pertinentes del área.

El rendimiento laboral es una medida de valoración que determina el cumplimiento de las metas establecidas de un grupo de trabajo o una organización, para Aguado (2018) “El rendimiento laboral forma parte del análisis organizacional, que verifica el cumplimiento de los objetivos estipulados; el rendimiento grupal o individual se direcciona en la experimentación y valoración de métodos que influyan en el mejoramiento de diseños establecidos” (p.15), por lo tanto, las metodologías implementadas por parte del

departamento de Talento Humano, en cuanto a favoritismo con colaboradores ya establecidos en la organización, fomentan actitudes que influyen en rendimiento de sus actividades.

La comunicación y los valores de las personas impacta directamente en el clima laboral, las relaciones profesionales se deterioran por inconvenientes sencillos o complejos, que se presentan en un sector determinado de la organización, lo que genera malestar general que afecta todo el G.A.D. Municipal; se menciona que la institución posee inconvenientes en cuanto a la falta de colaboración de los miembros, puesto que la presencia de impuntualidad o ausentismo dentro de la jornada laboral demuestra el poco compromiso de ciertos colaboradores y de la débil gestión del Departamento de Talento Humano en la aplicación de un régimen disciplinario de preferencia o distinción jerárquica.

En reiteradas ocasiones dentro del departamento de Talento Humano se presentan problemas relacionados a la falta de cooperación o trabajo en equipo por parte de las personas que integran el área estudiada, dicha situación se genera por el inadecuado perfil laboral, falta de empatía o compañerismo por parte de los colaboradores, lo que afecta el clima laboral, porque intensifica contextos que no deben incluirse en un ambiente profesional. Según el autor Sánchez (2014) “Equipo de trabajo se refiere a un grupo de personas que se interrelacionan para llevar a cabo un trabajo, tareas o proyecto específico entre todos los miembros con el objetivo de conseguir metas en común” (p. 49).

Una de las situaciones problemáticas referente al clima laboral se genera por la rotación del personal, debido a que en la actualidad se han registrado una serie de cambios en el personal administrativo y operacional dentro de la institución, lo que acarrea que en todas las áreas existan inconvenientes con el desarrollo normal de las actividades, porque la vinculación de los nuevos integrantes implica que se deban explicar los procesos y tareas a desempeñar para cumplir con los objetivos, dichos cambios afectan directamente la



estabilidad laboral, porque los miembros que llevan mayor tiempo de laborar en la institución poseen un ritmo de trabajo superior que los nuevos integrantes. Según los autores Rojas López, Marulanda Gómez & Rojas Restrepo(2017) menciona que la rotación de personal:

Es la fluctuación de los recursos humanos entre una organización y su ambiente, es decir es el volumen de personas que entran y salen de una empresa; esto se da debido a la constante relación de la organización con el mercado.

La integración de nuevos compañeros en el área implica que se debe especificar los patrones a desempeñar para la continuidad de las actividades requeridas en el departamento, pero la falta de acción para cumplir con este requerimiento genera desconcierto en los nuevos colaboradores, porque las personas que llevan mayor tiempo centralizan funciones, como el manejo de registros, bases de datos y elaboración del POA de la unidad, lo que causa que el rendimiento de los nuevos integrantes no sea idóneo y beneficioso para el clima laboral de la institución en general. Según Montaña (2016) “Conflicto organizacional es el que se da dentro de la empresa entre los miembros de la misma, por desacuerdos en los procedimientos de trabajo o la distribución de recursos” (p.139).

En el Área de Talento Humano las actividades de registro de nóminas es una de las actividades principales, porque es información que se ingresa a la base de datos para el pago posterior de todo el personal de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo; este trabajo requiere una tarea minuciosa y el manejo de las herramientas tecnológicas de forma adecuada para el traspaso de los datos, pero la falta de conocimiento de los nuevos miembros retarda la actividad, existiendo inconvenientes y quejas por parte del titular del departamento ante el retraso de los informes, o consolidación errónea de los roles de pagos, contexto que genera devoluciones de procesos por parte de la Dirección Financiera y el llamado de atención del colaborador.

Las constantes llamadas de atención a las personas que recientemente se integran a la institución fomentan un ambiente hostil, lo que genera un contexto negativos para las personas que han sido objetos de observaciones a causa de la impericia laboral de un proceso interno, estas acciones inapropiadas condicionan el clima laboral y el cumplimiento normas de las actividades internas que requiere el área, de acuerdo al autor Bordas (2016) “El ambiente laboral se refiere a la forma en que los miembros de una empresa describe su entorno, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas a los individuos y la propia entidad, lo que incide en el desempeño de los colaboradores” (p. 25).

Mediante la investigación realizada se ha identificado que una de las debilidades del departamento estudiado es la gestión de archivos, debido a que no existe clasificación ordenada de expedientes, contratos y demás informaciones administrativas de la administración actual o anterior, dicho contexto en ocasiones imposibilita identificar el trámite de un determinado proceso interno o externo, por lo general esta situación ocurre por el perfil laboral de los colaboradores y escasas actividades de control, factores que de cierta forma influyen en el clima laboral de la unidad de Talento Humano. De acuerdo al autor Martínez Candil (2017) en su libro expresa que gestión de archivos:

Es la administración de la documentación que permite ordenar y custodiar gran cantidad de información, la cual puede tener distintos formatos como papel o digital, además la gestión ayuda ahorrar espacio y al mismo tiempo mantener la integridad del documento.

El deterioro del clima laboral se da cuando las actitudes negativas o las problemáticas no son resueltas en un tiempo determinado por medio de una comunicación efectiva, por lo tanto la falta de apertura para la solución de los inconvenientes implica que estas incrementen y la comunicación no fluya para que mejore la participación de cada uno de los miembros, otro factor que intensifica un inadecuado clima laboral dentro del departamento objeto de estudio,

es la falta de reconocimiento de horas extras realizadas por los miembros de las otras áreas, es decir el trabajo municipal muchas veces implica efectuar trabajo extra fuera del horario establecido.

El no reconocimiento de horas extras se convierte en un conflicto cuando el Departamento de Talento Humano no reconoce los informes de horas extras presentados por los colaboradores de las demás áreas, mencionando que deben llenar una serie de registros proporcionados por el área y además deben estar avalados por el jefe propio del área del colaborador solicitante, en un tiempo corto, lo cual ocasiona enojos por los servidores recriminando las acciones realizadas por el área, por lo tanto es un factor que incita al deterioro de las relaciones laborales.

El deficiente liderazgo dentro del área es fundamental para la sinergia de actividades, pero los inconvenientes se presentan cuando el liderazgo ejercido no es el correcto, existen situaciones autoritarias para efectuar las actividades, lo cual causa rechazo en las personas que deben acatar las órdenes del jefe inmediato superior, porque la forma de comunicar se establece con términos inapropiados que no direccionan a los colaboradores hacia el objetivo común del área y se evidencian cambios en las actitudes de todos los integrantes, para los autores Baca, Rodríguez, Pacheco, Reyes , & Pérez (2014) el liderazgo es:

Es importante dentro de una empresa porque puede llevar al éxito o fracaso de la misma, es decir, es el conjunto de habilidades que tiene una persona para influir en otra u otras con el propósito de que trabajen hacia el logro de las metas de la organización.

En base a lo mencionado anteriormente, uno de los inconvenientes generado por el inadecuado liderazgo, es en las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo porque se imponen criterios de como ejecutar las actividades de otra forma, aduciendo que no es el correcto, por lo tanto el clima laboral se ha deteriorado y persisten errores en el trabajo, por

eso es necesario que el talento humano tenga buenas relaciones laborales en el entorno laboral y de forma respetuosa, debido a que el trato con los compañeros determinan las actitudes y conductas para con los otros miembros de la organización.

Según Jiménez (2016) gestión de talento humano "Se refiere al conjunto de procesos que estudia, desarrolla el reclutamiento, la selección, capacitación y evaluación de las personas, con el fin de atraer, gestionar y retener al personal, y así potenciar los resultados hacia el logro de objetivos" (p.184). Por lo tanto el departamento de Talento Humano en las instituciones públicas o privadas es el responsable de gestionar los recursos humanos de la organización con el propósito de conseguir los objetivos de seleccionar y formar a las personas que la entidad necesita, proporcionar a los colaboradores los medios necesarios para que puedan realizar sus actividades de manera adecuada que satisfagan sus necesidades y por ende cumplir con metas de la institución en general.

La gestión del talento humano es inadecuado, situación que se genera en cierta medida por un proceso de contratación de personal donde se priorizan compromisos políticos y no las habilidades del profesional, según Lacalle (2016) contratación de personal es la "Concreción de un contrato con un individuo a través de una serie de trámites y actuaciones que son estudiados en sucesivas unidades; se debe seleccionar cuidadosamente el tipo de contrato que se va a formalizar con el trabajador " (p. 18), ya que esta se realiza de forma incorrecta debido a que muchas veces ingresan a laborar personas que no poseen competencias y habilidades adecuadas para el cargo vacante, lo que provoca el desarrollo inadecuado de procesos y atraso en ocasiones de las actividades del GAD y del departamento.

La selección y contratación del personal errónea, se debe por dos razones, una de ellas, es que los miembros del área de Talento Humano no efectúa el proceso de reclutamiento de manera adecuada, debido a que al momento de solicitar todos los requerimientos por la

página web de socio empleo no se especifica todos las exigencias necesarios para la selección correcta, y ocasiona un alistamiento externo deficiente o el reclutamiento por sugerencias de demás colaboradores, es decir, por un proceso influenciado por tráfico de influencias algo éticamente objetable dentro de la administración pública, lo mencionado genera problemas y retraso en las actividades, por no poseer personal adecuado.

Según el Gobierno del Ecuador (2017) menciona que en la LOSEP, en su capítulo 1: Del ingreso al servicio público “Las personas que ingresen al servicio público deben cumplir con los requerimientos de preparación profesional y demás competencias exigidas previstas en esta ley y su reglamento” (p.8). La contratación de personal por afinidad, esto sucede por la nueva administración, que por lo general ya cuenta con su equipo de trabajo, esta suele ejercer su función pública sin previo conocimiento de las actividades que se realizan en dicho ámbito, ya que muchas veces ingresan personas sugeridas por la máxima autoridad más no por el respectivo proceso de selección y contratación, evadiendo así las normas y reglamentos establecido por el estado ecuatoriano respecto a la aplicación de un proceso de contratación pública, es decir no cumplen lo estipulado en la LOSEP, lo que puede incurrir en sanciones económicas por dichos actos.

## CONCLUSIONES

En relación al proceso investigativo dentro área de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón San Francisco de Pueblo Viejo se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- Dentro del departamento se detectó una ineficiente comunicación por parte de los funcionarios, debido a una falta de estructura organizativa en el ámbito comunicativo, basados en las diferencias que poseen en relación a los conflictos internos que se suscitan porque no realizan sus funciones correctamente y esto aumenta la carga laboral de todo el talento humano.
- El ausentismo laboral es otro de los problemas que se pudieron detectar mediante el proceso investigativo, este generado por la falta de compromiso por parte de los funcionarios que laboran dentro del departamento de Talento Humano, el cual no es sancionado de manera justa, puesto que existen preferencias por parte del jefe departamental y permite que ciertos trabajadores se ausenten tiempos prolongados de su jornada de trabajo, esto genera molestia a los demás colaboradores e influye en el clima laboral.
- La falta de trabajo en equipo es otro de los factores que afectan y deterioran el clima laboral dentro de este departamento, puesto que cada colaborador se le asignan tareas específicas de acuerdo a su área de trabajo, las cuales no son efectuadas por la presencia de conductas inadecuadas como impuntualidad, relaciones laborales rotas y ausentismo laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado García, D. (2018). *HR Analytics: teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid: ESIC Editorial.

Baca, G., Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, J., & Pérez, G. (2014). *Administración Integral: Hacia un Enfoque de Procesos*. México: Grupo Editorial Patria.

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Editorial UNED.

Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC.

Gobierno del Ecuador. (19 de 05 de 2017). *Ley Organica de Servicio Publico*. Obtenido de LOSEP: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>

Jiménez, M. Á. (2016). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos*. Málaga: Editorial IC.

Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos (Ed.2016)*. Madrid: Editex.

Martínez Candil, I. (2017). *Gestión de archivos: MF0978\_2*. Málaga: Cano Pina.

Montaño Sobrino, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Málaga: IC Editorial.

Ramos Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo (2a. ed.)*. España: Editorial ICB.

Rojas López, M. D., Marulanda Gómez, D., & Rojas Restrepo, L. (2017). *Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. Bogotá: Ediciones de la U,.

Sánchez Fernández, M. D. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Tirado Serrano, F., Gálvez Mozo, A., & Baleriola Escudero, E. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y político*. Barcelona: Editorial UOC.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno.



**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



**ANEXO 1.**

Encuesta dirigida a los miembros del área de Talento Humano del Gobierno Autónomo  
Descentralizado de Cantón San Francisco de Puebloviejo

**1. ¿En su área de trabajo la comunicación entre compañeros de trabajo es adecuada?**

Si

No

**2. ¿El comportamiento de los miembros del área que labora es el correcto?**

Si

No

**3. ¿Considera que se valora su trabajo en el área que labora?**

Si

No

**4. ¿Al momento de realizar las actividades que requieran apoyo trabajan en equipo?**

Siempre

A veces

Nunca

**5. ¿Existe un trato equitativo con los miembros del área?**

Siempre

A veces

Nunca



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



**6. ¿Son consideradas las opiniones y sugerencias de todos los miembros del área de Talento Humano?**

Si

No

**7. ¿Existe un liderazgo adecuado por parte del titular del área de Talento Humano?**

Si

No

**8. ¿Ha tenido conflictos con algún compañero de trabajo?**

Si

No

**9. ¿Existe algún tipo de motivación hacia el colaborador por realizar de manera excelente su trabajo?**

Si

No

**10. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la institución para reforzar sus conocimientos y crear nuevas competencias?**

Si

No

## ANEXO 2.

Tabulación de las preguntas más relevantes detectadas en el proceso investigativo

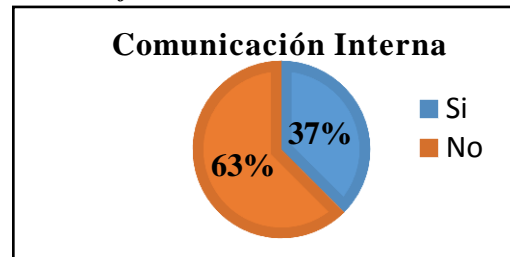
### 1. ¿En su área de trabajo la comunicación entre compañeros de trabajo es adecuada?

**Tabla 1. Comunicación interna**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37%
No	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Tigero

**Grafico 1. Comunicación interna**



**Elaborado por:** Ruth Tigero

**Análisis:** Según los datos obtenidos en la encuesta, el 63 % de las personas que laboran en el área de Talento Humano mencionaron que no existe una comunicación adecuada entre compañeros de trabajo, lo provoca que en ocasiones se dificulte el desarrollo de las actividades y el 37% restante expresaron que si existe una comunicación positiva.

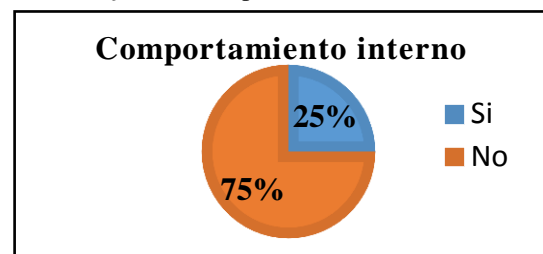
### 2. ¿El comportamiento de los miembros del área que labora es el correcto?

**Tabla 2. Comportamiento interno**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Ruth Tigero

**Grafico 2. Comportamiento interno**



**Elaborado por:** Ruth Tigero

**Análisis:** En base a los resultados de la encuesta aplicada, se determinó que el 75% de las personas consideran que dentro del área de Talento Humano no existe un comportamiento

correcto que facilite la comunicación y el desarrollo de las actividades de manera de manera amena y el 25% cree que si tienen un actuar adecuado.

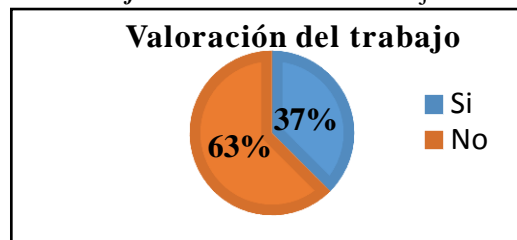
### 3. ¿Considera que se valora su trabajo en el área que labora?

**Tabla 3.** Valoración del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37%
No	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ruth Tigrero

**Grafico 3.** Valoración del trabajo



Elaborado por: Ruth Tigrero

**Análisis:** Según los datos obtenidos de la encuesta, el 63% de las personas dijeron que no se valora el trabajo que se realiza en el área, así lo hagan de la mejor manera posible, ni para motivar al personal con una simple palabra de felicitación, lo cual genera descontento influyendo el desempeño y en el ambiente laboral del departamento, y el 37% restante menciona que si se valora el esfuerzo que hacen en su lugar de trabajo.

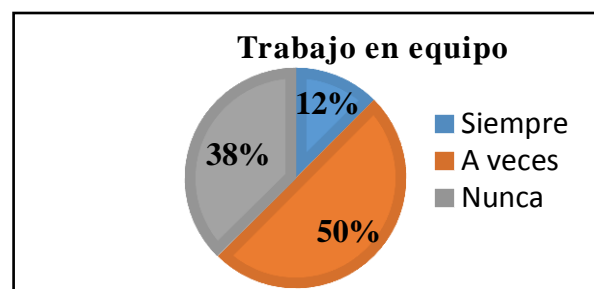
### 4. ¿Al momento de realizar las actividades que requieran apoyo trabajan en equipo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	12%
A veces	4	50%
Nunca	3	38%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3.** Valoración del trabajo

Elaborado por: Ruth Tigrero

**Tabla 4.** Trabajo en equipo



Elaborado por: Ruth Tigrero

**Análisis:** En base a los resultados que indica el gráfico, se expresa que 50% de las personas encuestadas a veces suelen trabajar en equipo cuando las tareas son varias y no se abastece una sola persona, el 38% dijo que nunca trabaja en equipo que prefiere realizar su trabajo sin ayuda y el 12% restante mencionó que siempre trabaja en equipo para terminar rápido el trabajo.