



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE – FEBRERO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

DESEMPEÑO LABORAL DE LA HACIENDA KATHERINE DE LA

PARROQUIA SAN JUAN

EGRESADA:

KATTY MADELEY YEPEZ MORALES

TUTOR:

ING. MARIELA PARRALES

AÑO 2020

Resumen

La hacienda bananera Katherine es una organización agrícola privada en la vía San Juan Babahoyo de la provincia de Los Rios, con 60000 hectáreas de terreno productivas de banano, produciendo empleo a 40 familias del sector. La organización actualmente busca ser eficiente en cuanto a la competencia, la alta gerencia tiene que recurrir a todos los medios posibles para cumplir sus metas mediante plan estratégico, tecnología de punta, logística apropiada, adecuado uso de sus recursos, etc., Esta hacienda integrada sólidamente en cada una de sus áreas, ha descuidado la administración del talento humano ocasionando inadecuado desempeño laboral.

En la investigación se utilizó la metodología cualitativa donde ayudo a entender el fenómeno social y sus características, se realizó la técnica de encuesta a los colaboradores para determinar y definir un conjunto de acciones con el fin de mejorar la situación actual. Para la empresa el reforzamiento y la preparación son importantes en la formación de los empleados, mejorando los procesos, calidad de los productos y el nivel intelectual.

Palabras claves: nivel intelectual, desempeño laboral, competencia, inadecuado.

DESEMPEÑO LABORAL DE LA HACIENDA KATHERINE DE LA PARROQUIA SAN JUAN

Introducción

La Hacienda Katherine perteneciente al Sr. Borrero Borja Henry Javier, tiene una trayectoria de aproximadamente 11 años, se dedica a la producción y comercialización del banano, actividad que se desarrolla en 60000 hectáreas de terreno ubicado en la vía San Juan de la provincia de los Ríos, donde cuenta con un personal de puestos que se encargan de la producción, cuidado del fruto y cosecha, hasta el personal administrativo y los de comercialización que son los encargados de ofrecer la mercadería y a concretar la transacción comercial.

La sublínea de investigación que se empleó en este caso de estudio es el modelo de gestión administrativa debido a que intervienen muchos aspectos que se relaciona con las actividades que debe realizar esta organización para que los trabajos se realicen de manera eficiente aplicando una reducción de tiempo en los procesos que se realizan dentro de la hacienda dando parte a la actividad comercial final con los trabajadores pertenecientes de la misma.

En el presente caso de estudio se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos en donde se realizó un grupo de preguntas a los trabajadores de la hacienda Katherine para obtener una base de datos que procederán a ser clasificados y analizados con el propósito de poder identificar los factores que verdaderamente afecta a dicha

hacienda, y así contribuir con el cumplimiento de los objetivos que esta establece, utilizando esta metodología que facilitará la recopilación de datos necesarios.

Desarrollo

La Hacienda Katherine perteneciente al Sr. Borrero Borja Henry Javier ubicada en la vía San Juan de la provincia de los Ríos se dedica a la actividad de compra y venta del banano haciendo que su producto llegue a manos de grandes como pequeños comerciantes de dicha fruta en la provincia de los Ríos, cuenta con una gran extensión de terreno en el cual en su totalidad es utilizado para la producción de árboles de banano, es administrado, cuidado y tecnificado el terreno por el personal laboral.

El presente caso de estudio se lo realizo en la Hacienda donde existen varias problemáticas las cuales se ven reflejadas en la productividad y el desenvolvimiento del capital humano de la empresa, la inadecuada administración de recursos tanto económicos como humanos están afectando al rendimiento de la hacienda; (Sotomayor, 2015) menciona que “En la actualidad las organizaciones se enfocan en forma prioritaria su atención en el personal que colabora con ellos, de ahí la relevancia de mantener y mejorar la gestión y/o administración del recurso humano que es dinámico, creativo y con disposición de aportar y trabajar en equipo para el logro de objetivos.” Esto es uno de los factores principales que carecen dentro de esta organización y ocasiona una problemática en la misma.

El caso de estudio tiene como objetivo identificar cuáles son los factores que afectan a los colaboradores dado que el rendimiento laboral es bajo y de qué manera esto causa

un impacto negativo en el desarrollo de las actividades que requiere la hacienda Katherine para poder contribuir a la realización de diferentes labores. Se cumplirá dicho objetivo utilizando las técnicas de recopilación de datos para obtener una información más sólida en cuanto a la problemática que se presenta.

La ineficiencia que existe en la administración de recursos económicos es otro inconveniente que presenta dicha organización, al no distribirse de una forma correcta las diferentes áreas como se encuentra estructurada la organización, esto produce un bajo rendimiento financiero que en utilidad se refiere; (Padilla Martinez Mario Patricio, 2017) hace referencia a que “ Dentro de la Administración Financiera el esfuerzo es identificar, clasificar, adjudicar y controlar los costos, es muy valioso y puede permitir que la empresa sobreviva en un mundo cada día más competitivo”. De cierta forma la problemática financiera es una de los factores que acontece dentro de la hacienda Katherine.

La remuneración es la causa de reducción de producción en la hacienda Katherine, los trabajadores tienen muchos descontentos, no son reconocidas todas sus horas extras de trabajo en algunos casos no existe ningún tipo de incentivo, además no están recibiendo la liquidación correspondiente a los años de trabajo dentro de la empresa como se lo había establecido en el contrato ya firmado por el empleador y el empleado.

El exceso de trabajo que reciben a diario los empleados le provoca demasiado cansancio a cada uno de los colaboradores de la hacienda Katherine y no les reconoce el cargo de horas, remuneran de acuerdo a la conveniencia de estas personas, perjudicando al personal laboral, no reciben beneficios sociales como lo estipula el código del trabajo,

por lo tanto, esta problemática hace que estas personas no tengan un lugar apto para poder desempeñarse en cada una de las actividades laborales dentro de la hacienda.

Los trabajadores dan a conocer que sus derechos no son respetados ya que les exigen que trabajen en exceso en jornadas absurdas sin ningún reconocimiento adicional. Lo único que reciben los trabajadores como incentivo es su sueldo básico y esto en muchas ocasiones provoca que los trabajadores deserten del empleo. (Maslow, 2016) Afirma que: “aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva”.

Los trabajadores solicitan que se les aumente el sueldo y se les permita tener un tiempo considerable para descansar de manera que se sientan un poco más motivados al momento de trabajar, pero estos no son escuchados, están dispuestos a esforzarse un poco más pero también quieren que se les reconozca el esfuerzo que hacen. Estas disposiciones de los trabajadores podrían ayudar a mejorar las condiciones de trabajo de cada uno de ellos haciéndolos sentir aliviados de saber que son importantes para la empresa.

Respecto a la valoración de los colaboradores se puede notar que una remuneración tan baja no reconoce el gran esfuerzo que realizan los colaboradores en sus puestos de trabajo, muchos de ellos se sienten muy insatisfechos respecto a la remuneración que reciben, la única explicación que los administradores les dan es que la empresa está pasando por momentos difícil con el precio del banano a diferencia de los años anteriores y por este motivo no se le reconoce un pago justo.

Las inadecuadas relaciones interpersonales en la hacienda es otro de los factores que obstaculiza el rendimiento de la misma, estas problemáticas se presenta de diferentes formas donde, de una a tres veces existe muchos mal entendidos y no buscan la manera de conversarlo y solucionarlo; (Mejía, 2016) conceptualiza que “las organizaciones tienen que diseñar canales de comunicación que permita a los trabajadores comunicar hechos y expresar sentimientos. En muchas ocasiones, estos canales deben incluir encuentros personales, cara a cara, porque muchos sentimientos no se transmiten de forma verbal”.

Esta es una de las falencias internas de la hacienda es que los encargados de supervisar a que cada uno de los empleados no suelen estar en sus puestos de trabajo y así realicen dicha supervisión lo que hace que no permitan cumplir estas políticas internas. Las inadecuadas relaciones laborales dentro de esta organización es un factor que está afectando el desenvolvimiento y cumplimiento de los objetivos de la hacienda; (Stellman, 1998) “El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.”

Se presenta un sinnúmero de problemáticas dentro de esta organización, ya que estas personas no tienen muy claro que las relaciones laborales son un factor que requiere mucha importancia y eso no lo toman en cuenta ni se enfocan en desarrollar los conocimientos y hacer que su trabajo se desarrolle de manera eficiente en cada una de las actividades, esto a su vez hace que no se permitan lograr las metas propuestas como organización.

No trabajan en equipo, la colaboración entre cada uno de los miembros de dicha empresa no es la mejor para así buscar soluciones a las inconformidades y desacuerdos, el individualismo hace hincapié lo cual demuestran mucho egoísmo por parte de los colaboradores al momento de realizar su labor y esto a su vez obstaculiza todo las actividades que había por resolver dentro de la hacienda, el trabajo en equipo no lo ponen en práctica ya que las diferentes actitudes da una imagen corporativa poco profesional.

La falta de concentración al momento de realizar un trabajo afecta a todos los procesos que se realizan dentro de la Hacienda Katherine. Las personas son responsables de cada una de las acciones que realizan, de la misma manera se emplea esta ley dentro de un área laboral, los trabajos designados son responsabilidad de cada trabajador de tal manera que existe una problemática de concentración dentro del departamento mencionado anteriormente; (Robbins, 2015) afirma que: “una necesidad no satisfecha crea una tensión que origina estímulos dentro del individuo. Estos estímulos generan un comportamiento de búsqueda de metas específicas que, de lograrse, satisfarán la necesidad y llevarán a la reducción de la tensión”. La falta de motivación y desempeño no ayudan a cumplir con los objetivos plasmados.

El rendimiento de estas personas es inadecuado al momento de realizar una actividad, este problema también se presenta por la falta de supervisión de la participación de los trabajadores; (Dessler, 2015) afirma que “consiste en estar

psicológicamente involucrado, conectado y comprometido con la realización del propio trabajo”. El personal de esta hacienda no se siente comprometidos en su área laboral lo cual hace que el rendimiento de cada uno de ellos sea muy bajo ocasionando una problemática que con el tiempo se volverá muy grave.

En muchas ocasiones la falta de equipos de protección ha causado en algunos trabajadores generación de alergias y problemas pulmonares debido a que los químicos usados por la empresa son demasiado fuertes y aunque no cuenten con los equipos adecuados los trabajadores no están autorizados a dejar trabajos inconclusos por ese motivo la única opción que tienen es realizar el trabajo sin importar las consecuencias que esto genere en su salud.

Cada vez que se debe realizar una tarea esta no la realizan de forma correcta, esto hace que el tiempo lo desaprovecharán de tal manera que son muy lentos los procesos, las quejas por parte de los empleados eran muy concurrentes debido a que no se le reconocía el tiempo de trabajo. Los trabajadores de esta empresa tienen un gran descontento con la administración por que muchas veces no le suministran los materiales necesarios para poder realizar su trabajo.

La falta de compromiso por parte de los administradores es un gran problema dentro de la empresa tanto para los dueños como para los trabajadores debido a que los administradores no se preocupan por el bien estar de la empresa ni de los colaboradores, no realizan una inspección adecuada para tener conocimientos de cuáles son las condiciones en la que están laborando su personal; (Sánchez, 2016) afirma que “Todas las compañías se destacan en la constitución por seres humanos, en donde asumen una

responsabilidad compartida para lograr el objetivo de la empresa, a través de la disposición de sus recursos y capacidades.”

Esta situación demuestra que los empleados les den poca importancia a sus actividades, el trabajo que realizan no es cumplido en su totalidad con eficiencia mientras no se les esté realizando una inspección continúa ayudándoles a mantener una correcta administración de recursos en el campo laboral. (Herzberg, 2010) Afirma que: “los administradores que procuran eliminar factores que crean la insatisfacción en el puesto pueden traer paz, pero no necesariamente la motivación. Estarán aplacando a su fuerza de trabajo, en lugar de motivarla”.

Pocos son los administradores o jefes de campo en esta empresa que generan un ambiente de confianza con los trabajadores, lo que provoca que estos obreros se sientan excluidos dentro de su área laboral, estos administradores no les permiten a sus colaboradores comunicar los descontentos que tienen. Los trabajadores tienen muchas quejas de sus jefes de campo ya que les realizan un hostigamiento al momento de laborar y eso les causa muchas veces enojos, desánimo y desconfianza.

Es de vital importancia para los empleados tener confianza al momento de realizar sus actividades, y al no tener la confianza de los administradores sienten que no serán bien tratados, por ello este se convierte en uno de los principales problemas, no hay comunicación ni entendimiento porque no se cumplen las funciones de administración en la Hacienda Katherine; (Fossi, 2013) afirma que el cumplimiento de las funciones administrativas genera un proceso de búsqueda de la excelencia y competitividad en una organización”.

Los administradores que no cumplen con sus actividades, se vuelven como una pieza que no funciona dentro de una gran máquina que es la empresa y si dentro de esta los administradores no funcionan, la organización no tendrá buenos resultados y así se pierde tiempo, dinero y la oportunidad de crecer dentro de un mercado. Los trabajadores de la Hacienda no se sienten motivados para trabajar por parte de sus superiores y tampoco ven el interés de ellos por hacerlo.

La falta de control del departamento de recursos humanos se complementa con la irresponsabilidad de los colaboradores del mismo al momento en que se ausentan de su puesto de trabajo para realizar alguna actividad que no se encuentra dentro de las tareas que deben realizar y es precisamente en sentarse a conversar por horas con personas ya sean de otro departamento como del mismo. El problema que tiene el departamento de recursos humanos es que no controla a su personal y así poder resolver todas las actividades empresariales con eficiencia y eficacia.

En la Hacienda Katherine la administración es demasiado deficiente, no desarrollan sus funciones como deberían y en algunos momentos solo se encargan de estresar al personal aumentándole sus actividades enviándolos a realizar tareas de 2 trabajadores a uno solo y de ese modo el colaborador deberá poner todas sus energías y tiempo, estos excesos deterioran al personal tanto emocional como físicamente perjudicando al cumplimiento de objetivos.

El ambiente laboral es deplorable para el personal, estas condiciones no le permiten a los empleados desempeñar sus actividades correctamente, por otro lado el exceso de

trabajo se ha convertido en una costumbre dentro de la empresa y por lo general esta situación provoca discusiones entre la administración y los trabajadores debido a que muchas veces les niegan el descanso a los empleados y los envían a continuar con sus actividades laborales.

Los colaboradores de esta empresa han tratado en muchas ocasiones generar un ambiente de amistad, compañerismo y trabajo en equipo con los administradores para cumplir sus actividades con más tranquilidad al saber que no recibirán algún tipo de llamado de atención por los administradores, pero a ellos no les interesa hacer amistad con los empleados porque piensan que los empleados abusaran de esa confianza para retrasar las actividades que están destinadas a realizarse en el día a día.

Estos inconvenientes se reportaban al departamento de recursos humanos pero ellos no los tomaban en cuenta y no buscaban la forma de ayudar para poder llegar a una solución a estos inconvenientes que se presentan, la mayor parte del tiempo existía muchas inconformidades pero la inadecuada gestión de los líderes; (Montoya Agudelo, 2016) hace referencia que “es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación.”

No existe una buena comunicación por parte de los colaboradores, la manera de expresarse e interpretar las situaciones son pésimas, esto mayormente se produce porque

no saben escuchar; (Fonseca Yerena, Correa Pérez, & Pineda Ramírez, 2016) afirma que “ para establecer comunicación oral debe existir primero la intención de hablar, sin olvidar el sentido bilateral o de intercambio del proceso comunicativo; reconocer los efectos que se va a producir entre el emisor y el receptor, quienes al cumplir su rol, adquiere el compromiso de hablar, pero también de escuchar”.

Las personas dentro de la hacienda no saben dar un mensaje en su área de trabajo para que así haya un mejor desempeño sino, que por este problema surgen muchas confusiones que no permite avanzar y mucho menos desarrollar un buen ambiente laboral; (Sotelo Asef & Figueroa González, 2014) menciona que “El clima organizacional origina productos de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización.”

La falta de ética por estas personas hace que tengan un comportamiento poco profesional y esto afecta mucho a la imagen corporativa de la empresa, la falta de respeto a la opinión de las personas hace que hayan desacuerdos y se produzca discrepancias dentro de esta empresa; (Mosquera, 2014) afirma que “Una forma de ser respetuosos es considerar lo que otros piensan y sienten, lo contrario deteriora las relaciones entre las personas.” La responsabilidad es un término sumamente importante dentro de los valores que tiene una persona, cada acción y cada reacción ante una situación definirá mucho su forma de ser.

El bajo nivel del crecimiento profesional no ayuda a que la empresa pueda resolver los problemas que se presenten, no existe un autoliderazgo por parte de los colaboradores que los impulsen cada día a mejorar su desempeño en cada una de las actividades a realizar; (Hall, 2013) comenta que “El autoliderazgo se convierte en responsabilidad, posesión, energía, entonces cuando existe un grupo de gente con estas cualidades, tienes por lo menos, el fundamento para crear una empresa eficaz.”

Uno de los factores más importantes de una empresa es un personal bien motivado lo que a diferencia de la Hacienda Katherine estas personas no se encuentran lo suficientemente motivados para realizar sus actividades lo que permite que el ambiente de trabajo de los empleados sea ineficiente, de ese modo los trabajadores no pueden desempeñar sus actividades correctamente lo que conlleva a que la empresa obtenga un margen de utilidad menor.

Al momento de no comprometerse estas personas perjudican su nivel de conexión con todas las actividades laborales que se requiera realizar. Muchas veces estas se culpan y no solucionan los problemas que se presentan, en algunos casos esta situación se da por la falta de motivación y entusiasmo que debe tener el empleado para realizar su función. La falta de ética profesional es otro factor que afecta mucho al ambiente laboral debido a que el profesionalismo de estas personas está en un nivel muy bajo.

La inadecuada gestión, la falta de comunicación, la irresponsabilidad laboral y el compromiso con la empresa hace que todo dentro de esta actúe de manera ineficiente, no existe un control por parte de los encargados de la hacienda y mucho menos de sus líderes, lo que quiere decir que no cuenta con una dirección estratégica de recursos

humanos en la organización. Esto abarca muchos problemas que hacen que el desinterés por parte de sus trabajadores exista y no puedan ejercer bien su labor dentro de esta institución.

Dentro de la hacienda las personas no son responsables de sus actos, la falta de madurez, respeto y profesionalismo conlleva a tomar malas actitudes y a responder de una forma grosera y poco profesional, lo que forma un escenario antiético en el trabajo; (Dessler, 2015) ilustra que existe tres factores que se combinan para la toma de decisiones “ las manzanas podridas (personas que tiende a tomar decisiones poco éticas) se debe enfrentar a “casos defectuosos” (situaciones éticas que propicia decisiones poco éticas) cuando trabaja en “ barriles podridos” (ambientes laborales que fomenta o perdona decisiones poco éticas)”.Todas estas teorías se presentan debido a que el poco interés y la falta de respeto en el área de trabajo de estas personas se encuentran dentro de estos factores.

Los empleados de la Hacienda Katherine demuestran cada día su inconformidad con la administración y la falta de motivación que reciben por la falta de comodidad los trabajadores, emiten comentarios negativos hacia la gerencia de la empresa porque no están siendo valorados como el talento humano que son y lo demuestran cada día al sacrificar su tiempo de descanso para realizar las actividades extras que son asignadas en la empresa por los administradores de la misma.

Los trabajadores no están conformes con esta situación porque los tienen trabajando en malas condiciones, sin los equipos necesarios y con un ambiente administrativo pésimo. Los trabajadores exigen que el jefe se presente regularmente a la empresa y que

busque mejorar las condiciones de la misma para que sus trabajadores se sientan cómodos tanto en el trabajo como en su lugar de descanso y que tampoco sean molestados luego de haber terminado su jornada laboral.

Para obtener datos más sólidos que contribuya al desarrollo del caso de estudio se procedió a realizar una técnica de recopilación de datos llamada encuesta en donde obtuvimos que el 60% de los trabajadores dentro de la Hacienda Katherine no tienen una buena relación laboral, esto se produce debido a que no le dan importancia a las políticas internas y reglamentos dentro de la misma y mucho menos a tratar de resolver los problemas que se presentan de la forma más adecuada, no ponen en práctica la comunicación lo que hace que el mensaje no llegue de forma correcta y así se desarrolle de tal forma las tareas a realizar, esto produce que muchas inconformidades se presente.

Por otra parte se pudo identificar que los colaboradores se sienten desmotivados y esto hace que el rendimiento y la responsabilidad al momento de realizar su trabajo no sean las adecuadas, el personal de Recursos Humanos no toma en cuenta que los trabajadores requieren charlas motivadoras y una inducción sobre el compromiso laboral, todos estos aspectos no son tomados en cuenta por esta razón los resultados que obtiene esta organización al momento de realizar las actividades laborales no son las esperadas debido a que los superiores no están liderando de forma correcta .

Otra punto importante que se pudo analizar es que el 70% de la problemática es por la falta de supervisión por parte los responsables de recursos humanos ya que no realizan una supervisión a cada uno de sus trabajadores y así poder observar cuales son

las falencias que estos tienen y como poder solucionar, no son estratégicos al momento de ayudar a que estos desarrolle más sus habilidades y así evitar que los colaboradores traten con menos importancia las actividades por resolver, esto produce que los procesos dentro de la institución no sean rápidos y por dicha razón esto hace que tengan un desempeño muy bajo lo que causa problemas con la comercialización del producto.

En la encuesta realizada a esta empresa se obtuvo como resultado que los trabajadores de esta empresa están siendo explotados laboralmente ya que estos están realizando jornadas demasiado extensas de trabajo y no están siendo remunerados por la empresa y muchas veces es interrumpido su horario de descanso para realizar actividades que no están dentro de su área de trabajo esto se da por la falta de personal en la empresa, por este motivo no existe una estabilidad en el talento humano.

Conclusiones

Como conclusión se puede determinar que el jefe encargado de la Hacienda posee poca ética profesional, debido a que al momento de designar una tarea lo hace de una pésima manera y no sabe tratar de una forma respetable a sus colaboradores. Demostrando el poco respeto y la falta de profesionalismo que llega a tener dentro del campo laboral, los conocimientos de la ética profesional no son puestos en práctica y mucho menos miden las actitudes que toma al momento de discrepar con sus compañeras por lo que provoca una mala imagen dentro de la institución en la que están laborando.

Los Administradores no ejercen bien su función en cuanto a supervisar se refiere, no realizan su función en donde pueda constatar que todo se encuentre en orden con cada uno de los colaboradores y que estos se encuentren ejerciendo sus actividades de forma correcta y haciendo respetar las políticas que se establece dentro de la institución, el trabajo en equipo es pésimo y existe muchos desacuerdos por la inadecuadas forma de dar una información lo que causa que se produzca muchas desmotivación por parte de los empleados.

Por último, encontramos que otra de las problemáticas dentro de la Hacienda es que los colaboradores no se comprometen al momento de realizar sus actividades, normalmente siempre tienen falencias y no cuentan con un buen desempeño que permita agilizar cada uno de las actividades que se resuelven dentro de dicha institución. No cuentan con capacitaciones que ayuden a enriquecer los conocimientos que cada uno de ellos poseen en este caso capacitaciones, el trabajo en equipo no se da en un 100% y las relaciones interpersonales no casi siempre se dan de una buena manera.

Referencias Bibliográficas

- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Fonseca Yerena, M. d., Correa Pérez, A., & Pineda Ramírez, M. I. (2016). *Comunicación Oral Y escrita*. Mexico: PERARSON EDUCACION .
- Fossi, L. (2013). *COMPROMISO ADMINISTRATIVO*. VENEZUELA: REVISTAORBIS.
- Hall, D. M. (2013). El arte de la eficiencia empresarial. *mercados y tendencias* , 2.
- Herzberg, F. (2010). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. MEXICO: MAC GRAW HILL DECIMA EDICION.
- Maslow, A. (2016). *MOTIVACION HUMANA*. CANADA: KAIROS S.A.
- Mejía, G. (2016). *Dirección de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACION S.A.
- Montoya Agudelo, C. A. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE. *Visión de Futuro*, 20.
- Mosquera, S. (2014). Implicación del respeto. *la revista el universo* , 2.
- Padilla Martínez Mario Patricio, Q. O. (2017). *Aplicación del análisis financiero* . Ambato : Ediciones.
- Robbins, S. P. (2015). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. COLOMBIA: PRENTTCE HALL MADED SEPTIMA EDICION.
- Sánchez, S. &. (2016). LOS RECURSOS HUMANOS BAJO EL ENFOQUE. *Revista Facultad de Ciencias*, 144.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2014). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el. *RIDE Revista Iberoamericana para la*, 29.
- Sotomayor, A. A. (2015). *Administración de recursos humanos y su proceso organizacional* . Nuevo León: editorial universitaria UANL.

Stellman, J. M. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen 2. En
A. Trebilcock, *RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS
HUMANOS* (pág. 21.2). España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.