



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Ambiente laboral en el Registro de la Propiedad de Pueblo Viejo

EGRESADO:

Irvin Jerry Torres Reyes

TUTORA:

Econ. Diana Carolina Escobar Mayorga

AÑO 2018

Introducción

Desde el inicio de la formación de las empresas, el hombre siempre ha representado el recurso más valioso para esta, ya que su participación es impredecible.

Especialmente los recursos humanos constituyen el único recurso vivo para crear un ambiente laboral adecuado dentro de la organización y es el que decide el manejo de los demás. Además que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo.

Considerando que el Registro de la Propiedad y Mercantil es un Registro Oficial y obligatorio del Ecuador en el que se colocan los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos que recaen sobre estos, es decir permite inscribir y dar publicidad a la propiedad de los bienes inmuebles.

En cuanto a la administración de recursos humanos no existe leyes, es decir, es contingente ya que en la manera que esta se desarrolle depende de la organización empresarial, del ambiente laboral, de la tecnología empleada, de la concepción que se tenga en la organización acerca del hombre y la naturaleza.

La actual investigación se realizó con la finalidad de conocer los factores y componentes que inciden en el inadecuado ambiente laboral en el registro de la propiedad de Pueblo Viejo, el ambiente laboral es la actitud que muestran el trabajador frente a su trabajo y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus componentes y resultados.

Al realizar el estudio de estos factores que se obtuvieron mediante una investigación en el cual se aplicó la técnica de entrevista y observación dirigidas al personal que labora en esta entidad, con el propósito de recolectar los antecedentes y criterios nítidos, los mismos que serán analizados y descifrados. Es decir ya que a través de este desarrollo se revelaran las causas que originan el pésimo ambiente laboral.

Los administradores y sus decisiones son los que brindan a los funcionarios de la empresa el entorno laboral donde ellos se sientan satisfechos en el momento de realizar sus labores, ya sean que estos trabajen en instituciones públicas o privadas el talento humano es la pieza clave para la obtención de los objetivos planteados de la misma, por tal motivo la sublinea de investigación que rige este estudio de caso es el modelo de gestión administrativa.

El objetivo de este estudio de caso es para mejorar el ambiente laboral del Registro de la Propiedad del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, causa que perjudica a la gestión administrativa, conducta, motivación y calidad de vida de los trabajadores obstaculizando el desarrollo y logro de las actividades. Este estudio de caso estará respaldado por el sustento bibliográfico de varios autores quienes nos servirán de guía para su desarrollo.

Desarrollo

El Registro de la Propiedad del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo fue creado en enero de 1890, el mismo que fue renovado y actualizado en junio del 2014, de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, esta institución depende del Gobierno Autónomo Descentralizado del mismo cantón, este se encuentra ubicado en la Av. Manuel Felipe Serrano y 10 de Agosto, Pueblo Viejo, Los Ríos.

El Registro de la Propiedad, es un registro oficial y obligatorio en el Ecuador en el que se colocan los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos que recaen sobre estos. Es decir, permite inscribir y dar duplicidad a documentos de una propiedad de los bienes inmuebles ya sean estos de titularidad privada o pública.

Esta entidad tiene por objetivo la inscripción del dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles, así como brindar un buen servicio a los contribuyentes. Dentro de la función que realiza el Registro de Propiedad es la de asentar y certificar con veracidad la datos relativos de las propiedades inmobiliarias del cantón Pueblo Viejo, conforme a las disposiciones y normativas municipales, legales y reglamentarias para que la ciudadanía disponga de información confiable y seguridad jurídica, de tal manera que garantice la transparencia de los datos públicos de sus procesos.

Los hechos que se inscriben en el Registro de la Propiedad de Pueblo Viejo se encuentran los siguientes; Propiedades, Hipotecas, Embargos, Prohibición de Enajenar,

Prohibición Voluntaria, Patrimonio Familiar, Demanda, Gravamen, Prenda Agrícola, Prenda Industrial, Insolvencia, Organizaciones Religiosas y Mercantiles, Propiedades Horizontales, Planos.

Para efectuar estas tramitaciones y procesos este organismo público está conformado por un equipo de trabajo, empezando con el de mayor jerarquía el registrador de la propiedad, luego el secretario del registrador, seguido por el jefe de soporte técnico, los analistas de la base de datos y el encargado del archivo, cada uno de estos funcionarios tienen asignadas sus actividades específicas que complementan el desarrollo de esta institución pública.

En la vida organizacional se encuentran elementos valiosos como lo es el talento humano quienes de forma directa e indirectamente dan vida al ambiente laboral. Las entidades son representadas por un grupo de personas que trabajan con un objetivo en común, cuyas características incluyen el ambiente laboral y el desarrollo de sus funciones.

El ambiente laboral depende del trato y relación que un jefe puede tener con sus colaboradores dentro de la entidad, este puede ser un vínculo o un impedimento para el desempeño interno. Con ello nació la necesidad de estudiar el ambiente laboral para el buen progreso de la productividad laboral, relaciones interpersonales y otros aspectos relacionados con la actitud de las personas.

Luego de haber realizado una minuciosa indagación, con el objetivo de conocer el ambiente laboral, comportamiento del talento humano y sus actitudes, se utilizó varios métodos para recabar información en el cual se aplicó entrevistas a quienes conforman esta área

de trabajo, también se empleó la observación de campo. Con los datos obtenidos se determinó que el lugar en estudio no provee un ambiente laboral adecuado para que los colaboradores se sientan satisfechos cuando efectúen sus funciones, de tal manera que no pueden cumplir con sus obligaciones y aportar al crecimiento de esta institución.

El clima laboral es un conjunto de dimensiones relacionadas entre el individuo, un grupo de personas y la propia organización, se refiere a la forma en que los miembros de una empresa detallan la relación de su atmosfera laboral(Bordas Martinez, 2016).

En el ámbito empresarial hablar de clima laboral es detallar la relación, interacción que existe entre el talento humano y lo tangible e intangible de la empresa, considerando si ellos se encuentran conformes y a plenitud con su calidad de vida laboral, si esta es negativa o insatisfactoria trae consigo inconveniente, y esto a su vez no permite que los colaboradores se desenvuelvan y exploten todo su potencial intelectual y físico, perjudicando el progreso y consecución de objetivos.

El ambiente laboral es el principal elemento para el desempeño de los empleados, por eso los colaboradores contribuyen de acuerdo con el contexto que ellos perciban, por esta razón las empresas se encaminan en perfeccionarlo con el propósito de incrementar el desempeño, estimulando a que el talento humano se siente contento, ameno y en armonía en su jornada laboral.

Teniendo en cuenta a lo que menciona(Juana Patlan Perez, 2016) define la calidad de vida laboral como un proceso dinámico y continuo en la cual tiene como propósito mejorar la calidad de vida mediante el logro de los objetivos organizacionales, con el fin de

contribuir al más completo desarrollo del ser humano. Se refiere a las condiciones físicas, objetivas, intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo (condición y organización del trabajo, contenido del puesto, horario laboral, salario, salud, seguridad laboral, ritmo de trabajo, entre otros) que contribuyen al logro de la productividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones, constituyéndose en requisitos previos para satisfacer las necesidades del trabajador.

Los individuos que ejecutan las actividades en el Registro de la Propiedad, enuncian tener inquietudes que comprometen su calidad de vida profesional, perjudicando su bienestar, responsabilidad laboral, ambiente anímico y físico, estas controversias son originadas por las siguientes causas; **ineficiente comunicación, falta de motivación, escases de ética, manejo erróneo de los archivos, estrecho espacio físico en las instalaciones, tecnología de la información inadecuada y carencia de capacitación.**

Los factores señalados han inducido un desequilibrio en la entidad estatal y en su talento organizacional, originando confusión en el funcionamiento óptimo del estatuto y perturbando de forma directa a los objetivos de la entidad.

Se examinara enunciados que proporcionaran información de cuáles son los obstáculos que imposibilitan en el perfeccionamiento y correcto andar de la entidad. Todo esto con el propósito de analizar de mejor forma el contexto en el cual se encuentra sometido el desarrollo y marcha adecuada del Registro de la Propiedad del Cantón de Pueblo Viejo y entender en esencia las primicias de la problemática de este estudio de caso.

La comunicación es un acto creativo de transmisión de mensajes entre dos o más personas. Es requisito necesario para que exista comunicación que a su vez se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes. Esta interacción es lo que conocemos como retorno o retroalimentación, en forma de respuesta, silencio, acción o cambio en la forma de pensar, aunque este cambio sea mínimo. (Junta de Andalucía, 2016, pág. 13)

Los colaboradores de la institución en estudio, no se comunican de manera efectiva por motivos de que no existe suficiente confianza para hacerlo, lo que ha provocado que en el área de trabajo se viva un ambiente de trabajo inflexible trayendo consigo malos entendidos entre ellos, estos inconvenientes han provocado baja productividad y poco interés con su compromiso laboral, perjudicando los planes y cronogramas de las actividades de acuerdo a lo programado e impidiendo la sinergia de la institución.

De acuerdo a (Baca U, y otros, 2014) productividad es una de las variables de desempeño de las compañías al igual que la calidad, eficiencia, competitividad o la rentabilidad. También es considerada como la razón entre una medida de volumen de producción y una medida del volumen del uso de insumo.

Estos altercados refiriéndonos a los resentimiento e intereses individuales de los funcionarios públicos están resultando una baja productividad y a la vez perjudicando en la atención de los contribuyentes por razones de la incomunicación que existe entre los colaboradores se está entorpeciendo y alterando la información haciéndola confusa perjudicando a los solicitantes haciendo que la realización de sus trámites se vean retrasadas.

En las organizaciones la comunicación, es el tejido que constituye y coordina la relación laboral, es de primordial importancia para funcionamiento de estas, si la comunicación no es fluida esta puede ser un indicador que infrinja en la reciprocidad e interacción entre los coagentes miembro en la estructura del sistema impidiendo que se encaminen hacia la misma dirección y lograr la consecución de sus objetivos.

Otro factor que induce un clima laboral inestable es la falta de motivación, según lo expuesto por (Ocaña, 2016) “la motivación es una necesidad o deseo que activa y dirige nuestro comportamiento hacia la consecución de un objetivo. Forman parte de la motivación los factores que provocan y mantienen una conducta concreta”(pág. 72).

Los empleados públicos de la entidad del Registro del Cantón de San Francisco Pueblo Viejo manifestaron no sentirse motivados por circunstancias de no recibir o percibir por partes de sus jefes ningún tipo de estímulos extrínsecos como halagos, expresiones de aprecio por un trabajo bien hecho o algún reconocimientos no monetario.

Al no recibir exaltación por parte de la empresa esto encamina a que los oficinistas pierdan rumbo en la acción antepuesta por sus jefes e incluso no lo realizan con el suficiente compromiso, cuando un trabajador recibe motivación ayuda a que él se sienta optimista, feliz consigo mismo y por ende aumentara su nivel de responsabilidad exaltando su productividad.

Teóricamente en el carácter laboral una persona motivada es mucho más productiva, por lo contrario esto no ocurre en este organismo público, allí se percibe

desmotivación al no valorar las capacidades del talento humano, haciendo sentir inconformidad y poco compromiso laboral, induciendo a que estos realicen sus tareas encomendadas de forma ineficaz.

El compromiso laboral, es un estado psicológico que determina la relación entre una persona y la empresa, cuyo compromiso puede ser afectivo, emocional, deber moral y gratitud que siente el empleado para responder con reciprocidad por el buen trato recibido por parte de la organización (Martinez, 2016).

En el Registro de la Propiedad, los funcionarios carecen de compromiso laboral, a falta de motivación y carencia de un ambiente laboral armonioso que faculte y complemente la fidelidad y reciprocidad del trabajo en equipo, esto que se ve afectado por la escasa comunicación, desacuerdos y contrariedades entre los compañeros de labores, dificultado la relación profesional.

La falta de ética ha inducido o incitado que el comportamiento de los funcionarios de área de estudio sea inoportuno, esto ha originado actitudes negativas como discutir entre compañeros impulsando a que el ambiente laboral sea tenso e inflexible dando como resultado que cuando los contribuyentes se acercan a realizar un trámite a la institución perciban una inadecuada atención por parte de los funcionarios, todo esto se produce porque ellos carecen de ética profesional.

Ética Proviene de la voz griega ethikos que significa carácter, de ahí sería entenderla como el conjunto de principios y reglas morales que regulan el comportamiento y las

relaciones humanas. También podría ser considerada como la ciencia normativa que guía a la persona hacia el bien(Garcia Rincon de Castro, 2013).

Ética profesional se encarga de los comportamientos éticos en la práctica profesional, marcando pautas de conductas para el desempeño de las funciones por medio de valores que posee el ser humano al momento de ejercer su profesión(Cobo Suero, 2013).

La ética laboral es fundamental en cualquier persona que desee trabajar, ya que esto implica la práctica de valores como la responsabilidad, puntualidad, carácter y relación e interacción personal cualidades que están ausentes en los perfiles de los trabajadores que laboran en la institución, impidiendo la sinergia empresarial.

Detallando la tercera causa de este estudio de caso, tenemos el manejo erróneo de los archivos, según lo que menciona la (Junta de Andalucía, 2016) define Archivo a el conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas. Se entiende también por archivo aquella unidad administrativa o institución que custodia, conserva, organiza y difunde los documentos, incluidos los electrónicos, en cualquier etapa de su producción o tratamiento, para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.(pág. 138)

“Son archivos públicos los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental”(Junta de Andalucía, 2016, pág. 138).

Como es de conocimiento público los procesos, escrituras y documentos que se registran en esta organización deben de ser conservados para respaldar la inscripción de los bienes inmuebles, cuando esta institución formo parte de la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Francisco de Pueloviejo este ordeno que la sede del Registro de la Propiedad estuvieran en los alrededores del municipio para de esta manera puedan ser reestructurados y supervisados por autoridades de la municipalidad.

Esta situación del traslado de ubicación, suscita la incorrecta forma de llevar los archivos, esto se debe a que esta entidad ya estando en el nuevo lugar donde reposan los folder y archivadores quedaron mezclados sin constar con ninguna clasificación que permita su localización inmediata al momento de necesitarse, generando trabajo adicional para los analistas de las base de datos al momento de buscar las fichas de los proceso antiguos tiene que escrutar rumos y pilos de documentos y muchas veces esta búsquedas no tienen éxito, esto estimula a la acumulación de trabajo generando malestar y estrés en el trabajo.

El estrés laboral es un factor habitual en los empleados este emplea coacciones haciendo que los individuos se sientan fastidiadas en la vida usual o laboral, lastimando su capacidad de trabajar y salud e incluso perturba su destreza para manejar el ambiente. El estrés es cuando se incrementa la presión y da inicio a una tensión negativa en el proceso de reflexión, conducta, emociones y estado físico de una persona.(Dailey, 2012).

El trabajo adicional que se le atribuye a los analistas de la base datos está originando exceso de tareas, creando disturbio y en ocasiones impulsado a que los procesos se formalicen de forma equivocada, frustrando su satisfacción laboral en el ambiente en el que se desenvuelve.

Como menciona (Morales, 2014) la satisfacción laboral, es el conjunto de actitudes que tiene una persona hacia las tareas asignadas dentro de una empresa. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por la persona. La satisfacción laboral es relativa con el clima organizativo, este incluye elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales las personas pueden percibir claramente la realidad organizacional en la que se encuentran inmersos.

El estrés está vinculado con la satisfacción laboral, esto implica que todos los trabajadores del Registro de la Propiedad del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo sean vulnerables a padecer estrés, promovidos por los inconvenientes, falta de motivación y carga laboral hacia el talento humano, estos factores reflejan un incorrecto comportamiento, estimulando a que ellos juzguen un clima laboral incierto.

Siguiendo con la descripción de los factores que promulgan la problemática de la investigación, se observó que las instalaciones o espacio físico de esta entidad estatal son imperceptibles, esta inadecuada infraestructura provoca molestia a los funcionarios al momento de transitar por el área de trabajo por motivos de que los muebles de oficina (escritorios y sillas ejecutivas) se encuentran muy juntos obstaculizando el paso haciendo que ellos tropiecen.

La infraestructura es un conjunto de bienes de capital que, aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individuales y colectivas, y los intercambios de bienes y servicios. (Pablo-Romero Gil-Delgado, 2011, pág. 176)

Además las instalaciones están en un espacio reducido que no consta con divisiones en las oficinas, el cual no admite brindar un excelente servicio a los contribuyentes al momento de la realización de sus trámites, tampoco les proporcionan a cada uno de los funcionarios que tenga su propia privacidad, viéndose en juego el bienestar profesional de los colaboradores, porque ellos ostentan no sentirse en un ambiente laboral pleno que plasme sus necesidades y posibilidades de crecimiento personal.

El siguiente factor que propicia inestabilidad en el ambiente laboral en el Registro de la Propiedad, es que ellos carecen de tecnología adecuada para realizar el levantamiento de la información y manejo de los archivos de los procesos antiguos que por Ley se deben de conservar para el respaldo de las inscripciones hechas años atrás.

La Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Tic's) constituye una herramienta fundamental en el proceso de implantación de la sociedad de la información. Estas tecnologías han ido impregnando todas las áreas de la sociedad durante los últimos años y en la actualidad se encuentran presentes en todos los ámbitos. La influencia de las tic están modificando la manera en la que se producen las relaciones entre la población, empresas y administraciones, cambios que han ido creciendo en la sociedad y ahora sería muy difícil entender estas relaciones sin ellas (Ariel y Fundación Telefónica, 2013).

El Registro de la Propiedad del Cantón de San Francisco de Pueblo Viejo consta con aproximadamente 28,000 registros antiguos hechos a puño y letra, es decir cientos de hojas y documentos que no constan en la base de datos informático que se está empleado en la actualidad para llevar los registros, por ende estos documentos solo existen en físico y no se puede contar con estos datos al momento de una consulta solicitado por el contribuyente.

Para poder elaborar una plataforma de fichas de los documento antiguos, se necesita un scanner especial el cual no lo tiene esta entidad pública, sin este tipo de tecnología no se puede digitalizar cada una de la hojas de las inscripción no registradas en la base de datos actual, ocasionando atrasos en los tramites por motivos de que los analistas no tienen respaldo de esa información en el momento de las solicitudes de los contribuyentes, esto genera más trabajo para estos funcionarios porque se acumulan por montones las peticiones, induciendo carga laboral y fatigamiento perjudicando su satisfacción en el trabajó.

Como último factor incidente del desfavorable ambiente laboral que vive la organización antes mencionada, los servidores públicos manifiestan carecer de capacitaciones de las nuevas actividades y proceso que se están implementado, como se menciona al inicio del desarrollo de este estudio de caso que en la actualidad el Registro de la Propiedad de San Francisco de Pueblo Viejo depende de la municipalidad del mismo cantón, por tal razón esta dependencia estatal tienen que trabajar en conjunto con el departamento de Avalúos y Catastros, he aquí donde se necesita de la dotación de nuevos conocimientos por razones de que ellos llevan sus actividades, tramitaciones, fichas técnicas, mediciones, planos y demás datos por medio de una plataforma virtual en la intranet del Gobierno Autónomo de la ciudad.

La capacitación es un término que consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y dirigida hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador. Además es la función educativa de una institución por la cual se satisfacen necesidades presentes y futuras respecto de la preparación y habilidad de los trabajadores. El objetivo de la capacitación es proporcionar a la institución un personal correctamente instruido y capacitado para que desarrolle bien sus funciones laborales (Aguilar, 2013).

Una gran parte de los colaboradores de esta organización son personas que están acostumbradas a laboral con métodos e instrumentos tecnológicos a la antigua, lo cual dificulta el manejo de la plataforma virtual provocando incumplimiento en sus procesos y tramitaciones diarias generando fatigamiento, frustración en el espacio de trabajo.

El fatigamiento laboral aparece por medio de la interrelación entre el trabajador y en ambiente en el que labora lo cual ha sido conllevado a exigencias en las actividades, sobre carga de funciones originando desaliento en la persona, debilitando su capacidad de reacción, rendimiento, promoviendo repercusiones negativas en las actitudes emocionales en el individuo(Nieto Cabrera & Jimenez Peña, 2015).

La frustración es un sentimiento negativo que resulta cuando un individuo no lo logra conseguir lo que se propone, este infortunio esta fecundado por una emoción que se experimenta cuando existe un impedimento en una situación específica que nos imposibilita lograr nuestros objetivos, esta colisión del deseo es infranqueable cuando su consecución no depende únicamente de nosotros sino del sistema o ambiente en el que se está inmerso(Bisquerra & Punset, 2015).

Relacionando con los términos anteriormente citados ellos están estrechamente ligados a la convivencia diaria de los oficinistas del Registro de la Propiedad producido por la carencia de instrucción para el manejo de los enlaces virtuales entorpeciendo la responsabilidad, incumpliendo con el trabajo en conjunto con la dirección de Avalúos y generando malestares volviendo el clima laboral perjudicial para alcanzar las metas propuestas.

Cuando el personal es sometido a la situación que presenta esta investigación no se logra trabajar en equipo tornándose embarazoso, dificultando la busca de soluciones dejando al talento humano aislado, incapacitado a que exploten todo su potencial.

La conducta humana no es un asunto fácil de analizar e interpretar, se debe investigar como un contenido complejo de variables e interacciones donde un sin número de factores como la comunicación, relaciones de trabajo y la motivación, son componentes primordiales para conquistar un ambiente empresarial adecuado para que los trabajadores obtengan una calidad de vida profesional en el Registro de la Propiedad del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

Un buen ambiente laboral es indispensable en las instituciones, ya que esto permite crear climas agradables dentro de las mismas, proporcionando actitudes positivas, lo cual interviene en el desarrollo de cada colaborador en relación al cumplimiento de sus obligaciones con la entidad.

Para obtener un buen clima laboral es necesario tomar en cuenta a los empleados en la toma de decisiones, tener determinados los canales de comunicación, contar con un líder que mantenga motivado a los colaboradores y que permita el trabajo en equipo. Cuando una empresa carece de esas directrices se origina el deteriorado de la misma, causado por el mal manejo de su clima laboral que trae como resultado un bajo desempeño del personal, esto perjudica de manera significativa su productividad y calidad de servicio.

Por lo tanto es preferible mantener una buena relación entre los miembros que conforman la institución para que pueda existir un buen clima laboral y los empleados tengan un óptimo desempeño, de tal manera que respondan a los requerimientos de las actividades encomendadas, lo que produciría óptimos resultados en la entidad.

Conclusiones

La investigación que se llevó a cabo en el Registro de la Propiedad del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, por medio de la entrevista, refleja los diferentes motivos o factores que influyen de manera negativa en la institución, generando un ambiente laboral hostil. Dentro de estos factores se encuentran la ineficiente comunicación, falta de motivación, escases de ética, tecnología de la información inadecuada, carencia de capacitación entre otros, esto genera que el talento humano tenga actitudes inadecuadas afectando la comunicación entre ellos y trae consigo mismo conflictos entre los oficinistas, causando problemas en la realización de procesos departamentales como también en la atención de los contribuyentes.

Los colaboradores se sienten desmotivados por parte de sus jefes al no manifestarse con un programa que los motive y mejore el ambiente de trabajo donde laboran. La ausencia de este programa genera la falta de compromiso en los trabajadores, causando que no realicen correctamente sus funciones asignadas.

La carencia de recursos y la ausencia de tecnología actualizada, provoca en los empleados que no puedan desarrollar las habilidades que poseen cada uno de ellos. Todos estos factores antes mencionados han causado un ambiente laboral desfavorable afectando la socialización, interacción, buen vivir entre jefes y subordinados, lo que dificulta la consecución de metas y objetivos organizacionales.

Bibliografía

- Aguilar, A. S. (2013). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. Mexico: LIMUSA.
- Ariel y Fundacion Telefónica. (2013). *Las Tic y el Sector Salud en Latinoamerica*. Barcelona, España: Planeta.
- Baca U, G., Cruz V, M., Cristobal V, M., Gurtierres M, J., Pacheco E, A., Rivera G, A., . . . Obregon S, M. (2014). *Introducción a la Ingeniería Industrial*. Mexico, Mexico: Patria.
- Bisquerra, R., & Punset, E. (2015). *Universo de las Emociones*. España : PalauGea.
- Bordas Martinez, M. J. (2016). *GESTION ESTRATEGICA DEL CLIMA LABORAL*. MADRID, España: EDICION DIGITAL.
- Cobo Suero, J. M. (2013). *Ética Profesional en Ciencias Humanas y Sociales*. Madrid, España: Huerga y Fierro editores.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). Reino Unido: Heriot-Watt University.
- Garcia Rincon de Castro, C. (2013). *Inteligencia Ética en la Gestión Pública: Las 5 dimensiones esenciales para su medida y socialización*. Madrid, España.
- Juana Patlan Perez. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo*. Mexico: El Manual Moderno S.A.
- Junta de Andalucía. (2016). *Administrativo (Turno Libre)*. Junta de Andalucía. (Vol. Temario Vol. III). Madrid, España: CEP S.L.
- Junta de Andalucía. (2016). *Administrativo (Turno Libre) Junta Andalucía* (Vol. Temario Vol. III). Madrid, España: CEP S.L.

Martinez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Morales, C. N. (2014). *Los Efectos del Trabajo con Personas mayores Dependiente Institucionales*. Sevilla, España: Dykison S.L.

Nieto Cabrera, L., & Jimenez Peña, M. (2015). *Los Efectos del Trabajo en el Personal Satinario*. Madrid, España: Dykison S.L.

Ocaña, J. M. (2016). *Filosofía 4º ESO 2016*. España: S.A EDITEX.

Pablo-Romero Gil-Delgado, M. D. (2011). *La Exposición Universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el crecimiento Economico Andaluz*. España: Universidad de Sevilla.

ANEXOS

Esta entrevista ayudara a recopilar información que me servirá para identificar la problemática del estudio de caso. Las respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación que se está efectuando.

1. ¿Cómo es la comunicación entre ustedes los compañeros de trabajo del Registro de la Propiedad?
2. ¿Cree usted que valoran su trabajo dentro de la institución?
3. ¿Cómo es la relación de trabajo con los demás compañeros que laboran en la entidad?
4. ¿Trabajan en equipo en el desarrollo de las actividades?
5. ¿Cómo es el comportamiento de los servidores públicos dentro de la Institución?
6. ¿Cree usted que existe igualdad en cuanto al trato entre hombres y mujeres o existe algún favoritismo?
7. ¿Las opiniones y sugerencias de los funcionarios son escuchadas para la toma de decisiones?
8. ¿Los funcionarios públicos disponen de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores?
9. ¿Está explicado de forma clara las funciones que cada uno de los funcionarios debe desempeñar?
10. ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación le permiten a los trabajadores realizar su trabajo con normalidad?
11. ¿Considera que existen conflictos entre los compañeros de trabajo?
12. ¿En referente a esta institución cuál cree usted que es la percepción que tienen los contribuyentes a realizar sus trámites?
13. ¿La institución cuenta con algún programa de motivación dirigida hacia los trabajadores?

14. ¿Ha recibido algún reconocimiento extrínseco o no monetario por el trabajo realizado en la entidad?
15. ¿Con qué frecuencia se siente estresado a causa de su trabajo?
16. ¿El Registro de la Propiedad de Pueblo Viejo otorga capacitaciones al personal que labora en dicha institución?
17. ¿Cree usted que es necesario mejorar el ambiente laboral debido a que de él depende el éxito o fracaso de la institución?
18. ¿Cuéntenos cuáles serían los motivos o factores que generan un ambiente laboral inadecuado en la institución?