



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
JUNIO – SEPTIEMBRE 2020
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA SERVIENTREGA-
BABAHOYO**

EGRESADA:

RINA BELEN JURADO BURGOS

TUTOR:

ING. NORA URSULA HUALCAPI MASACON

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

Servientrega es una empresa internacional que está ubicada en Colombia, esta entidad se creó el 29 de noviembre de 1982 pero debido a su perseverancia en crecer y ser la mejor, ahora también está posesionada en todas las regiones del Ecuador, así como en Perú, Estados Unidos, España y en algunos países centroamericanos. Se dedica a la logística, recolectar y transportar paquetes, mercancías o documentos a nivel nacional e internacional, garantizando estándares de calidad en todos los procesos antes mencionados. En la ciudad de Babahoyo se encuentra ubicada en las calles 10 de agosto entre Ricaurte y Barreiro. Su representante es el señor José Espín. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y los sábados de 7:00 a 18:00. En el interior de esta agencia laboran 20 empleados.

El estudio de caso presentado tiene como su objetivo detallar cuáles son las consecuencias de un ineficiente desempeño laboral y que consecuencias trae para el desempeño empresarial, de los empleados del departamento de procesamiento de datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo”, por qué se suscitan en expectativas bajas de la productividad del departamento y malos comentarios dirigidos hacia el mismo, tanto por los trabajadores internos, así como de las autoridades máximas de la institución.

El presente estudio de caso Evaluación del desempeño laboral en la Agencia Servientrega en la ciudad de Babahoyo, se encuentra enmarcado en la sub-línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial; empresas e instituciones públicas y privadas, en este estudio de caso se procedió a aplicar una encuesta como instrumento de datos, la cual será aplicada a los empleados del Departamento de Procesamiento de Datos, con la aspiración de que se pueda precisar por

medio de esta redacción cómo es el desempeño laboral dentro del departamento, como se está manejando la comunicación y la relación entre los miembros del mismo y cuáles son las posibles causas que derivan dicho problema.

DESARROLLO

Servientrega representa un modelo de negocio genuino, dicha entidad es prestadora de servicios de carácter privado dedicada al envío y recepción de encomiendas, mudanzas, embalaje y transporte de documentos. En la ciudad de Babahoyo tiene tres sucursales; la primera está posicionada en las calles 10 de agosto entre Ricaurte y Barreiro, la segunda se encuentra en las calles General Barona entre Rocafuerte y Martín Icaza y su tercera agencia está localizada en el Terminal Terrestre de Babahoyo.

Servientrega es una empresa internacional con su origen en el país de Colombia, pero por motivos de buen posicionamiento y reconocimiento se vio en pronto crecimiento llegado a convertirse en un reconocido servicio de correo, poco a poco está ganando terreno en nuestro país, debido ya que que no existen muchas empresas que presten el mismo servicio de entrega de correo que le hagan competencia está posicionada en todas las provincias del Ecuador y está empezando a expandirse en Perú. Esta empresa se creó el 29 de noviembre de 1982 pero en el Ecuador comenzó sus actividades el 11 de abril de 1994. En la ciudad de Babahoyo cuenta con tres sucursales; la primera está ubicada en las calles 10 de agosto entre Ricaurte y Barreiro, la segunda se encuentra en las calles General Barona entre Rocafuerte y Martín Icaza y la tercera está localizada en el Terminal Terrestre de Babahoyo.

Es una empresa que no se queda atrás en los avances tecnológicos, cuenta con su propio portal web donde los usuarios pueden realizar diversos trámites, consultas, ponerse en contacto con ellos por vía email o call-center posee un sistema de rastreo en vivo de la ubicación de sus paquetes por medio de la digitación de la guía de remisión, además permite entrar para conocer los valores a cancelar, así como saber la comisión a cancelar de acuerdo al precio y tamaño del producto. Se dedica a la logística, recolectar y transportar paquetes, mercancías o documentos a nivel nacional e internacional, garantizando estándares de calidad en todos los procesos antes mencionados.

El presente estudio de caso está encaminado a descubrir que causas afectan el desempeño laboral del departamento de procesamiento de datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo” ubicada en las calles 10 de agosto entre Ricaurte y Barreiro, y en qué medidas estos tienen repercusiones para la integridad y reconocimiento de dicha agencia. Dando a conocer cuáles son los elementos que producen un deficiente ambiente laboral en el que los empleados no se sienten a gusto con la labor diaria que deben realizar y cuáles son las consecuencias que eso repercute en el desenvolvimiento y crecimiento empresarial de los colaboradores.

Las agresiones verbales, insultos, desmanes, peleas, acusaciones severas y los diversos enfrentamientos continuos entre la jefa del departamento hacia los empleados y los empleados hacia la jefa producen una notable insatisfacción con los puestos de trabajo y una no muy buena visión del área en concreto o ser promovido a uno de los puestos dentro de esta área, debido que han escuchado del pésimo proceder de la jefa y los integrantes del departamento preferirían cesar de sus funciones si el problema continúa.

Se reflejan mucho las relaciones no formales, la ética, la moral y la falta de capacitación para ser un buen líder y no un jefe autoritario, estos factores producen una notable falta de entusiasmo al ingresar a laborar cada día en el departamento, la baja producción que tiene en relación con mandatos anteriores es palpable, el estrés que mantienen los empleados durante las horas de trabajo y el mismo con el que se retiran al finalizar el día a llevado a altercados dentro de las instalaciones con compañeros de la misma agencia.

Conocer cuáles son los motivos de una notable falta de conocimientos en gestión empresarial y en qué grado se repercute esto al desempeño empresarial de los empleados, así como también al reconocimiento e imagen de la agencia, además esto también se ve reflejado en que los otros procesos que dependen del paso de la información de los paquetes se vea reducido en sus niveles de agilidad y producción; además conocer de qué forma afecta la disfuncionalidad de este departamento al cumplimiento de los objetivos y al desempeño de toda la agencia.

El Departamento de Procesamiento de datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo” está presidido por una jefa departamental y cinco empleados, uno de los principales problemas que existe es la falta de respeto entre los miembros del equipo hacia la jefa y viceversa, no contaban con una adecuada relación laboral solo pasaban disgustados por el proceder de la jefa acusándola de no tener una buena administración; entendiéndose según Hernández(2014) “que administración es la capacidad para alcanzar los objetivos en las organizaciones con el esfuerzo de los demás.”; esto se refleja en los constantes problemas y la escasa ética que existe en el lugar.

En el departamento se reflejan algunos problemas con la relación laboral que allí existe, partiendo como eje principal la falta del valor ético; según Salazar & Abrahantes(2017) “La ética, parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre, está presente en toda forma de actuación humana.”; este valor no se lo pone en práctica dentro del departamento de procesamiento de datos, lo cual provocaba que el ambiente laboral que se formaba sea poco motivador y poco satisfactorio para los colaboradores, así como también para las personas ajenas a la institución que asisten diariamente en calidad de clientes a entregar o recibir encomiendas.

Además, en el departamento de procesamiento de datos se nota la inexistente práctica de las costumbres morales; según (Hernández, 2014) define a la moral como la norma de vida de los individuos que se basa en la práctica de las buenas costumbres, aborda el estudio de la normatividad (leyes, reglas, preceptos, deberes) esperan una mejor convivencia que se traducirá en un bien común; Entre los empleados sale a relucir una mala convivencia de trabajo del grupo y su superior, lo que hace complicado la unión y la productividad máxima del equipo de trabajo.

Cuando se presentaba en la oficina el jefe del área de Talento Humano, los empleados le ponían en conocimiento el proceder de la jefa departamental, su mal carácter y la pésima comunicación que existía en el lugar y él procedía a mencionarle a puerta cerrada que mejore su carácter, su forma de llevarse con los empleados para que la oficina sea una de las mejores y no reciba tantas quejas por parte de los colaboradores o tendrían que proceder a tomar métodos más severos hacia su persona.

Al llamado de atención que le daban ella accedía a mejorar y tratar de llevar mejor la comunicación por el momento, pero jamás continuaba con esa práctica por el resto de los días, a los minutos de que el jefe abandonaba la oficina volvía a ser la misma persona poco comunicativa y autoritaria de antes lo cual desalentaba al equipo de trabajo, la falta de carisma era notorio, el poder mandar, guiar, dar órdenes sin dejar a un lado el hecho que ella es la máxima autoridad presente en el departamento y como tal debe ser respetada.

El problema de la ética se centra en la jefa departamental ya que esta posee actitudes que no la hacen ser un líder si no una jefa autoritaria provocando que sea poco agradable estar en su presencia; definiendo al líder basado en el autor (Maldonado, 2017) Los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta; esto se ve reflejado en el poco interés y pocas ganas que mostraban los empleados de pedirle ayuda para la solución de algún problema que se presentara en el departamento.

Uno de los problemas que se detectó en la empresa es la desmotivación que tienen los empleados por parte de la jefa, en muchas ocasiones los maltrata verbalmente y les grita por algún error cometido y también haciendo que su trabajo valga menos, por tal motivo a los empleados les genera molestias y un mal desempeño laboral; se entiende por desempeño laboral; según (Robbins & Judge, 2017) es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual; a causa de esto los empleados se sienten descontentos y llenos de frustraciones ya que su supervisor le produce desconfianza y temor al desempeñar sus actividades.

Cabe resaltar que la encargada del Departamento de Procesamiento de datos no poseía las habilidades sociales y psicológicas que le permitan tener un equilibrio entre mantener el respeto y firmeza como autoridad y mostrar la sensibilidad y humanismo como persona ya que todo lo exigía a los gritos y que sea cumplido en el momento, esto tenía consecuencias negativas; como lo manifiesta (DESSLER, 2015, pág. 397) Una de las formas como se manifiesta la ética de una empresa es en el nivel de justicia con que trata a sus trabajadores. Así mismo un trato injusto reduce el buen ánimo, aumenta el estrés y tiene efectos negativos sobre el desempeño.

Estas actitudes y conflictos que se suscitaban cada día causaban que ese departamento no funcione de acuerdo a los objetivos de la entidad en sí; basándose en las palabras del autor (Garrido , 2007) “explica que la identidad es el resultado de la cultura organizacional manifestada en acciones que originan una imagen pública”; esto se ve reflejado en la incorrecta imagen que le daba la jefa a las personas que laboran dentro de ese departamento o incluso a las autoridades visitantes al encontrar mucha desorganización y discusiones.

Debido que no se pueden llevar bien entre los colaboradores y la jefa, esto provoca inseguridad en el personal encargado de analizar los documentos bases de los paquetes, el personal que se encarga de registrar el envío, llegada y ruta a seguir que tienen las encomiendas

y los encargados de subir toda esa información al sistema para mayor accesibilidad del usuario, también afecta en que las demás áreas subsiguientes como la de transporte, se ve paralizada a falta de informes y rutas que tracen el destino a seguir para llegar con el destinatario y esto produce que el encargado de ese departamento levante oficios de reclamo.

Este constante conflicto de opiniones no permite que los empleados vean a la jefa como una figura líder donde sin ningún problema acudan siempre que deseen, en busca de soluciones a los problemas suscitados y que solo la vean como que ella posee los conocimientos y recursos necesarios para resolverlo, al contrario la actitud de ella hace que los empleados se vuelvan individualistas y poco productivos afectando de gran manera la relación con otros empleados y por ende el poder desarrollar sus conocimientos permitiéndoles así desarrollarse más como personas y ser piezas claves útiles dentro de la empresa.

En relación al párrafo anterior hay que resaltar que el comportamiento con el que se manejan las personas dentro de un grupo hace posible la realización de todas las tareas de buena forma y de manera rápida a fin de alcanzar una meta u objetivo en general; como lo define (Maldonado, 2017) El comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo. Los impulsos que dan origen a una acción pueden provenir tanto del consciente como del subconsciente de la persona, cuando provienen del consciente es más posible que pueda someterse a examen y valoración, sin embargo, la conducta de una persona se rige en gran medida por impulsos provenientes del inconsciente.

Por lo expuesto anteriormente se puede notar que el ambiente que existe en ese departamento afecta de forma directa a la imagen que desea proyectar la agencia; como lo describen (Lopez, Blanco, & Arias, 2014, pág. 39) En palabras simples, una organización siempre ha de tener una identidad propia que proyecta en la comunidad en la que está inmersa y con la cual se interrelaciona. Esta comunidad está conformada por personas que se harán una imagen respecto de esta organización y sus acciones, la que ha de ser positiva o negativa.

Otro problema que se presenta es la falta de comunicación por parte de la jefa, se entiende que la comunicación es sinónimo de eficiencia y coordinación entre los miembros por medio de a una división equitativa de los deberes de acuerdo a las capacidades y conocimientos de cada quien, para así lograr al final del día alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de forma rápida y bien coordinadas, que sean dignas de admirar de los demás departamentos. Prosiguiendo, lo anterior se debe tener en cuenta como lo bueno de tener comunicación dentro del área de trabajo, sin embargo, es necesario de mencionar que lo que existe en el área del Centro de Procesamiento de Resultado es una ineficiente comunicación lo que lleva a ineficiencia, desorden y conflictos internos como los ya suscitados.

En del departamento de procesamiento de datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo” la información era individualista, solo la jefa la tenía y no la daba a conocer, esto provocaba que la misma tarea sea realizada hasta tres veces en el mismo día por diferentes empleados. Un equipo es muy importante para acabar un trabajo en el menor tiempo posible, el tener un equipo se refleja en la división de trabajo y una de las maneras para que funcione es que

todos compartan información relevante y necesaria para el cumplimiento de las actividades de los demás miembros.

Las empresas con buenas relaciones internas consiguen el beneficio de tener unos trabajadores muy motivados para aportar sus mejores esfuerzos. En contra partida, los empleados esperan ser tratados con justicia y que se reconozcan sus logros. Para desarrollar y mantener buenas relaciones, los empresarios deben tener a sus trabajadores informados de las políticas y estrategias de la empresa. De esta manera, los empleados pueden ver la necesidad de aprender nuevos comportamientos o competencias y comprender mejor el trabajo que se realiza en la empresa. (Gomez, Balkin, & Robert L, 2016)

Otro problema que se observó en el Departamento de Procesamiento de Datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo” es el de una inadecuada repartición de tareas para su posterior cumplimiento reflejados en la falta de organización, por lo consiguiente esto se manifiesta en los retrasos notables de los registros de archivos, el orden de las guías de remisión, en la entrega de informes en tiempos vencidos, y de esta manera múltiples sanciones al antes mencionado departamento.

Dentro del Departamento de Procesamiento de S atos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo” solo la jefa poseía el control de las actividades y el progreso del departamento, no lo daba a conocer o informaba que tareas estaban pendientes y designaba a una persona a cargo de esa labor, esto afecta el desempeño de los colaboradores, al no conocer que tarea ya se había realizado y cual no, provocando que ciertas labores ya ejecutadas por otros

miembros del equipo sean repetidas por algunas ocasiones por otro miembro del equipo que desconocía que ya se había realizado.

La pérdida de tiempo en lo antes mencionado se ve reflejado en los atrasos al momento de entregar de rutas por parte de las personas encargadas de la digitación y de las personas responsables del control de calidad, lo que posteriormente llevaba a que las personas del área de transporte y entrega se atrasen, esto provocaba el descontento de los usuarios y de las autoridades cuando se encontraban presentes señalando como ineficiente el labor de la agencia y dejando en claro que no existía un control para que se agilite la entrega y recepción de encomiendas, esto provocaba que le sean aplicadas sanciones debido a que los atrasos eran notorios. En este punto no solo la jefa era sancionada tomando en cuenta de por su indebida actitud provocaba que el proceso sea cada vez más lento, si no todo el departamento en si era puesto con una sanción.

Como respuesta a estos inconvenientes y múltiples sanciones entre los empleados se decidió escoger un líder de grupo para llegar todos a un acuerdo manteniendo una comunicación hacia arriba; entendiéndose según; (Montoya Robles & De la Rosa Gutiérrez, 2014) La comunicación ascendente suele estar referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo, sobre otros o sobre la organización. Suele ser casi inexistente en la práctica debido a las constantes trabas que se le aplican. Los equipos directivos no perciben la comunicación ascendente como un elemento fundamental para conocer el clima social de la organización.; dando como resultado una charla con el jefe principal para poner a conocimiento los inconvenientes que estaban ocurriendo dentro del departamento.

Debido al problema de comunicación interna que se presentaba en el departamento; que es definido según (Amoedo, 2016) “La comunicación descendente fluye de los superiores a sus subordinados”.; se optó por reunir a un grupo de empleados y se formó una comisión para hacer conocer los problemas que se suscitaban y dar sugerencias a la jefa del departamento, el líder de la comisión era la persona encargada de reunirse y socializar de la mejor manera posible las inconformidades que presentaban en el comportamiento y así lograr que las sanciones hacia el departamento disminuyan y no hacer quedar mal a la agencia.

En el texto anterior se hace mención de un sindicato organizado por los empleados para tener un dialogo más directo y preciso donde una sola vos sea la que comunique los problemas de todos; se entiende por sindicato según (Grau, 2012) El sindicato es en efecto una asociación privada que actúa en nombre de sus afiliados, se financia con sus cuotas, establece relaciones asociativas entre sus miembros, hace circular la información, se rige por un principio democrático de deliberación y mayoría; los afiliados debaten el programa de estrategia de su sindicato, participan en su vida activa y eligen a sus órganos de dirección en las distintas estructuras del mismo.; este sindicato era interno en el departamento, no estaba registrado por la ley como tal y lo formaron por diversas razones que se detallan a continuación.

Debido a los gritos, peleas y la incorrecta conducta de tratar al momento de comunicarse por contratiempos que les era imposible resolver a los empleados o situaciones donde solo la jefa poseía los conocimientos necesarios, los empleados optaban por alargar las tareas fáciles, para no estar desocupados y que venga a gritarles tratándolos de vagos, también se ayudaban entre ellos y buscaban la forma de arreglarse solo, lo que no sabían cómo realizar demoraban en resolverlo

y para ellos mejor así se mantenían ocupados siempre con el fin de no tener que entrar a la oficina y recibir malos tratos y palabras ofensivas por parte de la persona encargada.

Como consecuencia a estos tratos los empleados no pueden crecer profesionalmente esto se ve reflejado en el estancamiento de conocimientos de cada uno, no permitiendo ser una pieza clave que puedan ascender de puestos motivándolos a ser mejores, enseñándole como resolver los problemas para que los puedan hacer solos sin la necesidad de ir siempre donde la persona a cargo, desarrollando sus necesidades de autorrealización y de realización como personas y como empleados.

Definiendo a las necesidades de autorrealización según (Maldonado, 2017) También conocidas como necesidades de auto superación, auto actualización. Las necesidades de autorrealización son más difíciles de describir porque son distintas y únicas, y varían además de un individuo a otro. En este contexto, el hombre requiere trascender, desea dejar huella de su paso en este mundo, una manera de lograrlo es crear y realizar su propia obra. Para que una persona se realice a sí misma han de satisfacerse numerosas condiciones previas.; esto se ve reflejado en el estancamiento intelectual que tienen los empleados debido al poco aprendizaje de nuevas formas de realización que les permita poder aspirar subir de puesto, incluso llegar a competir por el puesto de jefe del departamento de procesamiento de datos de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo”.

Otro factor que afecta a los empleados es el retraso de sus sueldos y el incumplimiento de pagos por sus horas extras; dichas horas las realizan en sus días libres, por lo cual estos empleados les producen agotamiento físico y mentalmente al realizar sus actividades; desde el punto de vista de Leóntiev (1978) afirma que la actividad es “el proceso originado y dirigido por un motivo, dentro del cual ha tomado forma de objeto determinada necesidad”; dado a esto los empleados tiene una productividad baja, cabe recalcar que se encuentran fatigados y sin energías por lo que les genera totalmente una insatisfacción laboral dentro de la organización.

En este lugar de trabajo se aprecia que no hacen una limpieza de forma regular, porque hay desperdicios de hojas de papel, grapas, fundas plásticas, entre otras y esto ocasiona un aspecto desagradable debido a la inadecuada higiene; como afirma (Chiavenato, 2007) la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral; por lo consiguiente este problema de higiene afecta a la productividad y motivación de los empleados, puesto que, al no mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas disminuye las posibilidades de evitar enfermedades como alergias o propagación de virus o también se produzca algún accidente.

En relación al párrafo anterior se entiende por accidente según (Sarrate, 2016) “todo acontecimiento, no deseado, que da por resultado un daño físico a personas (lesión o enfermedad) o un daño a la propiedad (materias primas, edificios, etc.)”; esto se ve reflejado en

la poca agilidad que los empleados realizan sus labores debido que al no tener un implemento como fajas que los protejan al momento de cargar paquetes grandes ellos prefieren realizarlo lento para precautelar su salud lo que a su vez retrasa las entregas a los clientes.

CONCLUSIONES

En el presente estudio de caso realizado en el Departamento de Procesamiento de Datos de la Agencia Servientrega de la ciudad de Babahoyo, mediante la aplicación de encuestas a los empleados de dicha entidad, se ha determinado que el desempeño de sus empleados está influenciado por diversas causas cabe mencionar el liderazgo autoritario, la desmotivación, la inadecuada administración y la falta de comunicación, entre otras. Por tal motivo los empleados no desarrollan habilidades personales, como también la falta de profundidad en técnicas al realizar sus actividades, por lo consiguiente esto infiere en el incumplimiento de metas y objetivos establecidos por la organización.

La comunicación interna manifiesta compartir ideas u opiniones, fijar objetivos, implementar estrategias dentro de la organización, pero esto no existe dentro de ella, puesto a que la jefa departamental no les trasmite confianza, empatía ni comodidad a sus empleados, asimismo las relaciones formales entre ellos no es la más adecuada ni apropiada en el ambiente laboral, por lo tanto, esto se ve reflejado en su rendimiento.

De la misma manera se detectó un alto nivel de estrés laboral en los empleados ya que se sienten insatisfechos y preocupados por el retraso de sus sueldos, además su jornada de trabajo es excesiva, puesto que, acceden a trabajar en sus días libres por temor a ser despedidos, ocasionando agotamiento físico y mental al realizar sus tareas diariamente, en consecuencia por estos motivos los empleados generan desorganización laboral, productividad baja e insatisfacción laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Amoedo, M. S. (2016). *El desarrollo de la Comunicación Corporativa y su influencia en la creación de la Identidad Corporativa*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- DESSLER, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Garrido , F. (2007).
- Gomez, L., Balkin, D., & Robert L, C. (2016). *Dirección de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educacion.
- Grau, A. B. (2012). *¿Para qué sirve un sindicato?* Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Hernández, Z. T. (2014). *Introducción a la ética*. MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría general de la Administración*. Mexico: PATRIA.
- Leóntiev, A. (1978). *Actividad, consciencia y personalidad*. Buenos Aires.
- Lopez, A., Blanco, M., & Arias, E. (2014). *Herramientas para la competitividad de las pequeñas empresas en america latina*.
- Maldonado, J. A. (2017). *Academia*. Obtenido de www.academia.edu
- Maldonado, J. Á. (2017). *COMPORTAMIENTO, DESARROLLO Y CAMBIO ORGANIZACIONAL*.
- Montoya Robles, M. d., & De la Rosa Gutiérrez, L. (2014). FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES PRIVADAS DE TIJUANA. *Razón y Palabra*, 9.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salazar, D. D., & Abrahantes, M. L. (2017). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud . *Revista del hospital clinico quirurgico "Arnaldo Milian Castro"* .
- Sarrate, C. A. (2016). Metodología y Técnicas analíticas para la investigación de accidentes de trabajo. *Instituto Regiinal de Seguridad y Salud en el trabajo*, 5.

ANEXOS

**Encuesta a los empleados del Departamento de Procesamiento de datos
de la Agencia “Servientrega de la ciudad de Babahoyo”**

1. ¿Cómo se ha sentido usted trabajando en esta empresa?

- Sobresaliente
- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfactorio
- Muy insatisfactorio

2. ¿Qué importancia tiene para usted el trabajo en equipo para tener un desempeño de calidad?

- Muy importante
- Importante
- No afecta
- Poco importante
- Nada importante

3. ¿La comunicación dentro de su área funciona correctamente?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

4. El estilo de dirección de su jefe es autoritario, entiéndase, yo mando tu obedeces.

- Si No

5. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desempeña?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. **¿Considera que trabaja en un ambiente óptimo libre de estrés y presión?**

Si

No

7. **¿Con que frecuencia existen altercados entre los empleados y la jefa departamental?**

Muy frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

8. **¿Considera usted que la jefa departamental debería estar abierta a escuchar opiniones para mejorar la eficiencia del área?**

Muy importante

Importante

No afecta

Poco importante

Nada importante