



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN  
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**TEMA:**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN  
ZONAL 5-SALUD**

**RELIZADO POR:**

**SARA ANNABELLE MONTIEL SALAZAR**

**TUTOR:**

**Msc. JOSÉ PATIÑO SOLÍS**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**PERÍODO 2016 – 2017**

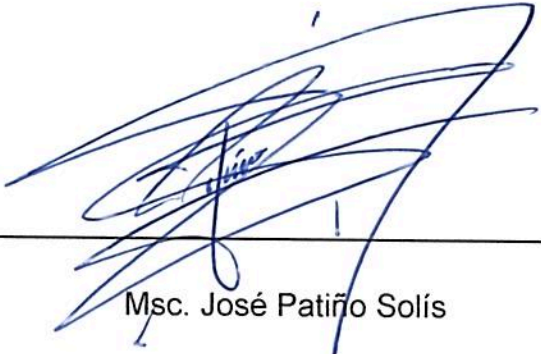
## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la carrera de Administración Secretarial.

### CERTIFICO

Yo, José Patiño Solís, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD**, ha sido elaborado por la Srta. Sara Annabelle Montiel Salazar, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR



Msc. José Patiño Solís

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**  
**DECLARACIÓN DE AUTORIA**

Yo, **Sara Annabelle Montiel Salazar**, con cédula de ciudadanía No. 092214821-8, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación **EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD**, previo al título Licenciada en Ciencias de Educación especialización asignaturas secretariales.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación he respetado las normas legales y reglamentarias pertinentes, previa la obtención del título de licenciada, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

## CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

A handwritten signature in blue ink, reading "Sara Montiel Salazar", is written over a horizontal line.

Sara Annabelle Montiel Salazar

## **AGRADECIMIENTO**

GRACIAS a DIOS, porque sin él nada es posible, gracias por la vida, por la fortaleza, la sabiduría para continuar, ya que sin ti nada de esto fuera posible.

Gracias a mis padres Fátima y Vicente, a mi tío Saúl, por su apoyo incondicional, sacrificio y entrega en cada momento de mi vida. Gracias por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mi carácter, mi perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mi familia, a mi compañero de vida, por su ayuda y apoyo incondicional para impulsarme a cumplir mis metas.

A mi tutor, Msc. José Patiño Solís, por la guía brindada y por transmitir sus conocimientos en este proceso.

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante, a no desfallecer en los problemas que se presentaban, por darme la sabiduría en todo momento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres Fátima y Vicente, a mi tío Saúl por todo su apoyo incondicional, los consejos, comprensión, amor y su ayuda en los momentos más difíciles.

A mi compañero de vida Rafael Andrés y a mis hijos Rebeca, Saúl y Rafaela, quienes son mi fuente de inspiración para ser mejor cada día, por su apoyo, por su amor incondicional y que tengan como ejemplo que a pesar de las circunstancias de la vida podemos alcanzar nuestras metas y sueños.

# ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	III
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA A INVESTIGAR .....	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.7 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES .....	6
1.11 HIPÓTESIS: GENERALES Y PARTICULARES .....	6
1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	7
CAPÍTULO II .....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1 ANTECEDENTES Y REFERENCIAS .....	9
2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	10
2.3 MARCO LEGAL .....	13
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	19

CAPITULO III-----	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4 RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO.....	28
3.5 TRATAMIENTO A LA INFORMACION – PROCESAMIENTO Y ANALISIS.....	30
3.6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	39
CAPITULO IV -----	41
LA PROPUESTA .....	41
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	41
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	41
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA .....	42
4.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA .....	42
4.6 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA .....	42
4.7 IMPACTO/ PRODUCTO/ BENEFICIO OBTENIDO.....	50
4.8 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	51
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	52
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS-----	58



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente	7
Tabla 2 Variable dependiente	8
Tabla 3 - Unidades de Administración de Talento Humano	27
Tabla 4 - Recursos	29
Tabla 5 – Cronograma de actividades	29
Tabla 6 "Cuadro de resultados N° 1"	30
Tabla 7 "Cuadro de resultados N° 2"	31
Tabla 8 "Cuadro de resultados N° 3"	32
Tabla 11 "Cuadro de resultados N° 6"	35
Tabla 12 "Cuadro de resultados N° 7"	36
Tabla 13 "Cuadro de resultados N° 8"	37
Tabla 14 "Cuadro de resultados N° 9"	38

## TABLA GRÁFICOS

Gráfico 1: "Coordinación Zonal 5 – Salud"-----	3
Gráfico 2 "Encuesta: Interrogante # 1"-----	30
Gráfico 3 "Encuesta: Interrogante # 2"-----	31
Gráfico 4 "Encuesta: Interrogante # 3"-----	32
Gráfico 5 "Encuesta: Interrogante # 4"-----	33
Gráfico 6 "Encuesta: Interrogante # 5"-----	34
Gráfico 7 "Encuesta: Interrogante # 6"-----	35
Gráfico 8 "Encuesta: Interrogante # 7"-----	36
Gráfico 9 "Encuesta: Interrogante # 8"-----	37
Gráfico 10 "Encuesta: Interrogante # 9"-----	38
Gráfico - Listado de contenido-----	43

## RESUMEN

### EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD

El motivo por el cual se realizó la presente investigación es por la importancia de sus variables de estudio, debido a la utilización que los jefes puedan darle al clima laboral para empoderar y potencializar a los trabajadores y así crear un impacto positivo dentro de la Institución y a la ciudadanía en general. Por lo que esta investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia del clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD. El tipo de investigación que se utilizó en esta propuesta fue la investigación bibliográfica y de campo; en razón que únicamente se analizará y se describirá las variables, se observará los fenómenos tal como se reflejan en su ambiente natural, los cuales serán analizados. Las técnicas de investigación a utilizarse en la presente propuesta serán la entrevista, la encuesta, estudio de factores bibliográficos, publicaciones y artículos, así como también el estudio de documentación a utilizarse, para explicar lo que se observa en las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 – SALUD. En conclusión, el clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano, juega un papel importante para el buen desempeño de las funciones por parte de los trabajadores, el cual influye en el servicio a la ciudadanía y desarrollo institucional.

Clima laboral

Incidencia

Empoderar

Unidad de Administración de Talento Humano

Coordinación Zonal 5-SALUD

Trabajadores

Desarrollo institucional

## ABSTRACT

### WORKING ENVIRONMENT AND ITS INCIDENCE IN THE HUMAN TALENT ADMINISTRATION UNIT OF ZONAL 5-HEALTH COORDINATION

The reason for the present investigation is because of the importance of its study variables, due to the use that the bosses can give the labor climate to empower to the workers and create a positive impact within the Institution Citizenship in general. Therefore, this research had as objective to establish the incidence of the work climate in the Human Talent Management Unit of the Zonal Coordination 5-HEALTH. The type of research that was used in this proposal was the bibliographical and field research; because only the variables will be analyzed and described, the phenomena will be observed as they are reflected in their natural environment, which will be analyzed. The research techniques to be used in the present proposal will be the interview, the survey, study of bibliographic factors, publications and articles, as well as the study of documentation to be used, to explain what is observed in Human Talent Management Units of the Zonal Coordination 5 – HEALTH. In conclusion, the working climate within the Human Talent Management Unit plays an important role for the good performance of the functions by the workers, which influences the service to the citizenship and institutional development.

Working environment

Incidence

To empower

Human Talent Management Unit

Workers

Institutional development

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral es considerado como el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario dentro de una organización, para que un clima laboral sea apropiado debe existir el compromiso entre jefes y subalternos, con la finalidad de tener un excelente ambiente laboral en la Institución.

Un buen clima laboral influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada una de las personas que conforman la organización

Este proyecto de investigación se realizó con la finalidad de dar a conocer la importancia que tiene el clima laboral dentro de una empresa, para que pueda lograr sus metas y objetivos organizacionales.

El presente proyecto consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I: el problema: Es el análisis del problema, con sus objetivos, delimitación y justificación, con el fin de explicar los problemas y las causas del clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.

En el capítulo II: Marco teórico: Se desarrolla el marco teórico con los contenidos de los temas fundamentales que contemplan el desarrollo de este proyecto.

El capítulo III: Metodología, proceso, análisis y discusión de resultados: Se define la metodología de la investigación, con sus características del conocimiento de la población y la muestra del grupo objetivo a la cual se liga el trabajo. Se especifican los resultados encontrados en la investigación de campo, donde se determinaran las necesidades de los sectores específicos para plantear la propuesta de forma correcta.

En el capítulo IV: La propuesta: Como parte final de esta investigación, se encuentran las conclusiones y las recomendaciones, adicionalmente la bibliografía y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA A INVESTIGAR

### 1.1 TEMA

El Clima Laboral y su Incidencia en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5–SALUD.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la estructura orgánica por procesos de la Coordinación Zonal 5 SALUD, se desprende los procesos habilitantes de apoyo, en el cual existe la Dirección Zonal Administrativa Financiera y las gestiones internas, en la que incluye la Gestión Interna de Talento Humano.

Las Unidades de Administración de Talento Humano, según lo que establece la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) en su Art. 52, expresa que las Unidades de Administración de Talento Humano, son unidades reguladoras, que brindan asesoría, emiten lineamientos, cumple y hacen cumplir las leyes, y aplican el Régimen Disciplinario, dentro de la Institución. Las Unidades de Talento Humano, son el vínculo imparcial existente entre los servidores y/o trabajadores de la Institución y el empleador.

La Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 SALUD, se encuentra constituido por el responsable de la unidad, 6 analistas de talento humano, 3 asistentes de talento humano, 1 médico ocupacional, personal calificado que realiza actividades propias de la unidad y de las funciones asignadas.

El clima laboral puede llegar a ser una fortaleza o un tropiezo para el buen desempeño de cualquier institución, así mismo puede ser un elemento que hace la diferencia, e influye de manera directa en la conducta de sus trabajadores.

Sin embargo, se ha podido evidenciar la presencia de un inadecuado clima laboral, en la unidad de talento humano de la Coordinación Zonal 5 SALUD, debido a la extensa carga laboral, rotación del personal, baja producción

debido a la falta de empoderamiento o por una comunicación informal dentro de la Unidad, dando como resultado, deficientes relaciones interpersonales, falta de comunicación, motivación y compromiso con las actividades, creando un malestar laboral y con ello afectando directamente al desarrollo de la organización.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Campo: Empresa Pública

Área: Administrativa - Unidad de Administración de Talento Humano

Delimitación espacial: Coordinación Zonal 5- SALUD - Guayaquil –Ecuador

Delimitación temporal: 2016 – 2017

Aspecto: El clima laboral es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Éste influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

La misión de la Coordinación Zonal 5-SALUD, es representar a la autoridad sanitaria nacional en las provincias que conforman la Zona 5, con la planificación, coordinación y control del cumplimiento de las políticas de salud en los territorios de su jurisdicción.

En lo que respecta a la visión es ejercer plenamente la gobernanza de la salud en los territorios de su jurisdicción brindando atención de calidad y calidez, así como fomentando la prevención de enfermedades. Con esto se busca

garantizar la salud integral de la población y su acceso universal a la red de servicios.

La investigación se encuentra delimitada en la ciudad de Guayaquil, específicamente en la Coordinación Zonal 5-SALUD, y en cuanto al perfil sociodemográfico es de señalar que el objeto del estudio es del clima laboral en la unidad de administración de talento humano, por lo que se involucra a los trabajadores en general, al responsable de Talento Humano, analistas y asistentes de talento humano.

En cuanto al alcance del proyecto, es de señalar que en esta investigación se comprende el alcance como el nivel de profundidad que se logre desde la perspectiva de los objetivos propuestos, y desde las variables consideradas. El alcance será descriptivo, considerando el objeto de estudio en sus cualidades más destacadas, las que llevarán valoraciones junto a la descripción, trabajo de campo y una propuesta para contribuir al cambio.

Gráfico 1: “Coordinación Zonal 5 – Salud”





## **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Durante los últimos años, los trabajadores en general, se han mostrado insatisfechos con el clima laboral, lo que se ha convertido en un factor de preocupación de los directivos y/o gerentes; el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización.

El clima laboral está profundamente relacionado con la motivación de los colaboradores de la empresa.

Cuando el personal de la Institución está altamente motivado, el clima laboral suele elevarse y aportar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y apoyo entre compañeros, por lo que si los trabajadores están desmotivados ya sea por satisfacción de las necesidades individuales o por frustración, el clima laboral suele bajar.

Un clima laboral bajo se identifica por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, y en el peor de los casos, por estados de agresividad, inconformidad o circunstancias bajo las que los colaboradores confrontan abiertamente a la organización como grupos de activistas, huelgas entre otros.

Así el clima laboral refleja el ambiente interno entre colaboradores y empresa, y está profundamente relacionado con el nivel de motivación existente puede variar.

El clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, merece una especial atención por ser un factor que viabiliza el correcto desarrollo de las actividades de la Institución, por tal razón, la presente investigación se considera útil a la práctica, porque aunque ya existen trabajos sobre el clima laboral, las unidades de talento humano requiere ser más específico, deben ser conocidas para mejorar el entorno laboral, de tal forma que los empleados se sientan motivados al momento de brindar su servicio a la colectividad.

## **1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Unidad responsable: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
Persona responsable: Sara Annabelle Montiel Salazar  
Periodo de ejecución: 2016 -2017  
Título: El Clima Laboral y su Incidencia en la Unidad de  
Administración de Talento Humano de la  
Coordinación Zonal 5–SALUD.

1. ¿Cuáles son los antecedentes y referentes teóricos sobre el clima laboral en las Unidades de Administración de Talento Humano?
2. ¿Cómo se desarrolla en la actualidad, el clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD?
3. ¿Qué propuesta se puede aplicar y que incida en las actividades propias de las Unidades de Administración de Talento Humano?
4. ¿Cómo puede contribuir la propuesta en el desarrollo del clima laboral en las unidades de Administración de Talento Humano?

## **1.7 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Identificar las fuentes de conflictos que puedan traer resultados inadecuados, con la finalidad de proponer medidas a favor de un clima laboral óptimo en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.

## **1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Elaborar los referentes y antecedentes teóricos sobre el clima laboral en las Unidades de Administración de Talento Humano.

2. Caracterizar el estado actual del clima laboral en las Unidades de Administración de Talento Humano.
3. Elaborar una propuesta que incida favorablemente en las actividades dentro de las Unidades de Administración de Talento Humano.
4. Presentar la propuesta para contribuir en el desarrollo del clima laboral en las unidades de Administración de Talento Humano.

### **1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene sus límites, en el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores y/o trabajadores de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.

### **1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

- ✓ Clima laboral

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- ✓ Unidad de Administración de Talento Humano

### **1.11 HIPÓTESIS: GENERALES Y PARTICULARES**

El clima laboral permite identificar cómo se siente y percibe el servidor público en su ambiente de trabajo, con este estudio podremos proyectar estrategias en las cuales se propone medidas correctivas para obtener un excelente comportamiento entre jefes y subalternos, con la finalidad de mejorar la convivencia laboral en las unidades de administración de talento humano y con esto beneficiar a la institución y a la comunidad en general.

## 1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSION DE LA VARIABLE	INDICADORES DE CADA DIMENSION
CLIMA LABORAL	EL CLIMA LABORAL, ES EL MEDIO EN QUE SE DESARROLLA UN TRABAJO COTIDIANO. LA CALIDAD DE ESTE INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y POR LO TANTO EN LA PRODUCTIVIDAD	EQUIDAD DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Condición o circunstancia de tener una misma naturaleza, cantidad, calidad, valor o forma, o de compartir alguna cualidad o característica.
		FORMACIÓN PROFESIONAL	Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.
		INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTO	Sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos.

Tabla 1 Variable independiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSION DE LA VARIABLE	INDICADORES DE CADA DIMENSION
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	SON UNIDADES REGULADORAS EN LA QUE MANEJAN LOS ASUNTOS QUE TIENENE QUE VER CON LAS RELACIONES HUMANOS DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO	MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL	Acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.
		DIAGNÓSTICO PERMANENTE DEL DESEMPEÑO LABORAL	La evaluación comporta una valoración, se refiere a la calidad. La calificación permite una cuantificación, se refiere a la cantidad. Al valorar se deben tomar en cuenta varios elementos subjetivos, por ejemplo: opiniones, sentimientos, percepciones.
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	Ayudar a que una persona consiga algo o a que una cosa se desarrolle o suceda, colaborando o influyendo en ciertos aspectos, o manifestando conformidad o acuerdo.

Tabla 2 Variable dependiente

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 ANTECEDENTES Y REFERENCIAS

Revisados los expedientes, los antecedentes dentro de la Coordinación Zonal 5-SALUD, se pudo evidenciar que no existe ningún tema de investigación realizado sobre “El Clima laboral y su incidencia en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-Salud”.

En su investigación sobre “Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQUITO” El objetivo fundamental es identificar el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño y en la satisfacción laboral. El desempeño inadecuado de todos los colaboradores de una institución municipal de desarrollo económico; ha obligado a probar que un buen clima laboral influye en la satisfacción y determina un desempeño laboral alto. Se justifica con las teorías: bifactorial de Herzberg y de clima organizacional de Likert, que se basan en factores higiénicos y motivantes, y condiciones organizacionales respectivamente; por tanto incidentes en el buen desempeño y productividad; tratado en tres capítulos: clima laboral, satisfacción laboral, evaluación al desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo, estadístico y correlacional. A una población total de cincuenta y un colaboradores acorde al tiempo de permanencia, se ha evaluado clima, satisfacción y desempeño laboral; evidenciando excelente clima laboral (42 por ciento), satisfacción laboral alta (68 por ciento) y desempeño laboral muy bueno (33 por ciento); entonces el clima laboral determina el comportamiento de los trabajadores. **(OÑA, 2011)**.

En su investigación sobre “El clima laboral y la influencia de los trabajadores de la empresa pública “TAME”, en la unidad de negocio QUITO. El objetivo fundamental es obtener información real sobre el clima y satisfacción laboral, mediante evaluación. La deficiente comunicación y trabajo en equipo, dificultan las relaciones laborales dentro del área; por tanto, se pretende probar de qué manera influye el clima laboral en la satisfacción. Se fundamenta en la teoría

bifactorial de Herzberg, que plantea dos factores para explicar el comportamiento laboral; intrínsecos, que el trabajador puede controlarlos, y extrínsecos que están fuera de su alcance. Tratado en dos capítulos: clima laboral, satisfacción y motivación. Investigación correlacional, no experimental, con método cuantitativo. A una población total de treinta y siete servidores, se entrevistó individualmente para detección de problemas y necesidades laborales, se ha evaluado clima y satisfacción laboral, cuyos resultados por factores, revela mediana satisfacción. La reducción de personal al momento de la evaluación ha influido en los resultados. Al cabo de seis meses se ha probado la hipótesis y cumplido el objetivo. Mantener y elevar los aspectos implícitos en el clima laboral mediante capacitaciones. (OLEAS, 2012).

## 2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### EL CLIMA LABORAL

El clima laboral está basado en la importancia del papel que cada individuo que se integra en la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que se su organización vive y se desarrolla.

El clima laboral según (Vega, 2010, pág. 178) argumenta que:

***“La teoría de las expectativas ha sido formulado por Vroom en 1964 como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. Parte del hecho de que la satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados previamente esperados y del valor de dichos resultados para el sujeto”...***

Dentro de una organización y/o institución todo el personal que conforma la Unidad debe estar motivado para el cumplimiento de sus funciones, pero esto es posible siempre cuando la organización brinde al trabajador una excelente y constante motivación al momento de cumplir con sus tareas y/ o competencias del puesto al que fue vinculado en la Institución, ya que el clima laboral es el producto de las percepciones, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales,

un mal clima destruye el ambiente de trabajo y genera situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

El clima laboral según (Martínez, 2016, pág. 15) argumenta que:

***“El argumento de este enfoque estratégico, que compartimos, es que los recursos humanos son la principal fuente de ventajas competitiva de las organizaciones. Se parte de la idea que las competencias de las personas, sus actitudes y los valores que aportan a la compañía, son difícilmente imitables por los competidores”...***

El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo donde influye el compromiso e identificación de los trabajadores sin afectar sus propios comportamientos y actitudes logrando plantear una mejor relación en base a las características laborales para el funcionamiento colectivo e individual de cada uno en el entorno o área de trabajo. Si tenemos un buen clima esto ayuda el desarrollo y desempeño de los trabajos para la empresa, pero al tener un mal clima esto provocara una serie de problemas, genera conflictos y causa un bajo rendimiento laboral.

El clima laboral según (Alcala, 2011, pág. 30) argumenta que:

***“Para que la organización sea eficiente y proporcione buenos resultados es preciso que los trabajadores sepan que papel desempeñaran en su función y en los equipos de trabajo. También deben conocer su interrelación con el resto de puesto de trabajo”...***

El clima laboral afecta al rendimiento del trabajador y del equipo. El rendimiento se refiere a la capacidad productiva del personal, sino también a la mejor utilización de sus habilidades y potencialidades que ven perjudicadas cuando los empleados no conviven en un clima favorable.

El clima laboral (Prado, 2014, pág. 21) argumenta que:



***“Las necesidades internas de la empresa y las externas del mercado, determinan las condiciones objetivas del trabajo mediante diferentes procesos que buscan los intereses productivos en el que existen mecanismos microsociales de control y dominio a nivel de organización y de puesto”...***

El clima laboral está orientado hacia el cumplimiento de los objetivos midiendo el grado en que se estimula a los empleados a tomar sus propias decisiones, a ser autónomas. El clima laboral debe ser un lugar donde las actividades que desarrollen cada uno de los miembros de la organización se encuentren motivadas.

El ambiente laboral muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los trabajadores y los cambios que se realizan dentro de una empresa.

El clima laboral (Prado, 2014, pág. 17) Argumenta que:

***“Los factores psicosociales emergen en una actividad y entorno laboral específicos, se dan bajo un proceso de interiorización donde el trabajador puede ser o no consciente de este proceso, generando mecanismos para enfrentar demanda expuesta en su entorno”...***

El clima laboral varía al largo de un continuo que va de favorable a neutro y a desfavorable. Una valoración positiva del clima indica sentido de pertenencia hacia la empresa, sea un logro, productividad, satisfacción, adaptación e innovación. Por el contrario un clima negativo supone una falta de identificación que culminará con la marcha de los miembros de la empresa que así lo perciban o genera una serie de objetivos personales diferentes a los deseados. Por lo tanto se debe solucionar estos tipos de inconvenientes para que el clima laboral sea favorable en su rendimiento y lograr los objetivos planteados tanto en la empresa y personal.

El clima laboral (Sanchez, 2013, pág. 161) Argumenta que:

***“Las percepciones van a depender, en gran medida, de las actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa de la que forma parte”...***

El clima laboral influye directamente en el comportamiento y la percepción de los trabajadores, por lo tanto en la productividad a través de su satisfacción y la combinación de las actitudes físicas y psicológicas de ellos mismos. Un ambiente general está formado por los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales y demográficos que se presentan en el mundo y en la sociedad en general.

## UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

La Gestión de Talento Humano (Chiaveneto, 2002, pág.), argumenta que:

***“Las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio de alcanzar varios objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto. Muchos de los objetivos individuales jamás podrían conseguirse mediante el esfuerzo personal aislado. Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan juntas. Sin organizaciones ni personas no habría gestión del talento humano. Términos como empleabilidad y fomento del espíritu empresarial al interior de la organización o intraempresariado se emplean para mostrar, por un lado, la capacidad de las personas de conquistar y mantener sus empleos y, por el otro lado la capacidad de las empresas para desarrollar y utilizar las habilidades intelectuales y competitivas de sus miembros”.***

### 2.3 MARCO LEGAL

#### Constitución de la República del Ecuador

##### Sección octava

##### Trabajo y seguridad social

***“Art. 33.- el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, vida decorosa, remuneración y retribuciones justas y el desempeño de un trabajador saludable y libremente escogido o aceptado.***

## **Sección Segunda**

### **Administración Pública**

*Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*

*Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizara mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocara la destitución de la autoridad nominada.*

#### **Sección tercera**

##### **Servidoras y servidores públicos**

*Art. 229.- Serán servidoras y servidores públicos a todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignación dentro del sector público.*

*Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulara el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistemas de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.*

*Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al código de trabajo.*

*La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorara la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.*

## **Título VI**

### **Régimen de Desarrollo**

**Art. 276.-** *El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:*

1. *Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.*
2. *Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de la diversas identidades y promoción de su presentación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.*

### **Capítulo sexto**

#### **Trabajo y Producción**

**Art. 320.-** *En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulara una gestión participativa, transparente y eficiente.*

*La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetara a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.*

#### **Sección tercera**

##### **Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** *El Estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustentos y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.*

**Art. 326.-** *El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:*

- 1 *Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*

## **Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**

### **Art. 3.- Del Ministerio de Trabajo**

3. *Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.*
4. *Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales.*

### **Art. 5.- Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de riesgos del trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:**

- 1 *Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el comité interinstitucional.*
- 2 *Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del ambiente laboral.*

## **LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO**

### **De las Unidades de Administración del Talento Humano**

#### **Artículo 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:**

- a) *Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;*
- b) *Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;*

*c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;*

*d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;*

*e) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;*

*f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;*

*g) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;*

*h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;*

*i) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;*

*j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;*

*k) Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la institución;*

*l) Cumplir las funciones que esta ley dispone y aquellas que le fueren delegadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;*

*m) Poner en conocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales, los casos de incumplimiento de esta Ley, su reglamento y normas conexas, por parte de las autoridades, servidoras y servidores de la institución. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes descentralizados, las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano, reportarán el incumplimiento a la Contraloría General del Estado;*

*n) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;*

*ñ) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;*

*o) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;*

*p) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público; y,*

*q) Las demás establecidas en la ley, su reglamento y el ordenamiento jurídico vigente.*

## **2.4 MARCO CONCEPTUAL**

### **Coordinación Zonal Salud**

Mediante decreto oficial No. 734 de fecha 28 de junio de 2016, se expide el acuerdo ministerial No. 1061, en el que se crea la Coordinación Zonal de Salud 5, que abarca las provincias de Bolívar, Los Ríos, Galápagos, Santa Elena y Guayas, a excepción de los cantones de Durán, Samborondón y Guayaquil, para que se constituya como Unidad Ejecutora independiente.

La Coordinación Zonal de Salud tendrá responsabilidades en los ámbitos administrativos, con las facultades y atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

### **Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público**

Conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

### **Clima laboral**

De acuerdo al autor **(ESPINOZA, 2015)** nos manifiesta que: “es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las maquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”

### **Igualdad**

De acuerdo al autor **(NAVARRO, 2010)** argumenta que: La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El



amiguismo, el enchufismo y la falta de criterios ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.”

### **Autoestima**

De acuerdo al autor **(NAVARRO, 2010)** argumenta que: “la autoestima es la apreciación del propio valor e importancia, caracterizada por la posibilidad de responsabilizarse de uno mismo y de actuar de manera responsable hacia los demás”. Esta definición al ser aplicada a la educación indica la importancia de poseer las experiencias necesarias para generar un sentimiento de orgullo, evitando aquellas conducentes a la formación de expectativas desvalorizada.

### **Satisfacción en el Trabajo**

De acuerdo al autor **(CHIANG, 2010)** determina que “Conjunto de sentimientos favorables, podrán definirse como actitud de trabajador frente a sus propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.”

### **Talento Humano**

De acuerdo al autor **(CHIANG, 2010)** afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas sienta la gestión del talento humano o un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrolla por si solos.

### **Organización Administrativa**

De acuerdo al autor **(CHIANG, 2010)** determina que: Son sistemas sociales diseñados para la lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

### **Retroalimentación**

De acuerdo al autor **(Larach, 2015)** manifiesta que: La retroalimentación es importante durante el proceso y también después de la evaluación para que el

empleados sepa cual son los puntos que debe reforzar para mejorar su desarrollo en el trabajo con miras de mejorar el desempeño integral de la compañía.

### **Buen ambiente de trabajo**

De acuerdo al autor **(SORIA, 2013)** nos manifiesta que: Sentirse cómodo en la oficina ofrece a los trabajadores mayores posibilidades para desempeñar correctamente sus tareas. Para lograrlo, es importante que los empleados sean seleccionados según sus habilidades para el puesto que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes, y que además este motivada.

### **Establecer objetivos**

De acuerdo al autor **(SORIA, 2013)** manifiesta que: Trabajar por objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, pues su consecución hará que se sientan satisfechos. Deben ser objetivos viables, medibles y que ofrezcan un desafío.

### **Formación**

De acuerdo al autor **(SORIA, 2013)** manifiesta que: El desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivadas. Fomentar los recursos de formación en la empresa, o fuera de ella, es beneficioso tanto para el empleador como para el empleados que se sentirá orgulloso de los logros conseguidos, mejorara su autoestima, su satisfacción laboral y hasta podría optar a una promoción.

### **Participación**

De acuerdo al autor **(SORIA, 2013)** determina que: Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones hará que haga suyo el producto final. Si se democratiza la planificación de tareas, aunque sean sencillas, el trabajador se

sentirá más en confianza, y también se encuentra que forma parte de la empresa.

### **Reconocimiento**

De acuerdo al autor (**SORIA, 2013**) nos manifiesta que: Entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del jefe. Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, hará que el empleado se sienta valorado, útil y reforzar su autoestima.

### **Comunicación**

De acuerdo al autor (**ESPINOZA, 2015**) nos manifiesta que: Como te comunicas con los demás puede ser muy importante para aumentar la productividad en ciertos aspectos de tu trabajo. Si eres amable y mantienes buenas relaciones, la convivencia en la oficina será positiva y puede que tus compañeros estén más disponibles para ayudarte.

### **Incentivos**

De acuerdo al autor (**ESPINOZA, 2015**) determina que: Fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Es una disciplina, encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Para el estudio de esta propuesta, se ha combinado la investigación bibliográfica y de campo; en razón que únicamente se analizará y se describirá las variables, se observará los fenómenos tal como se reflejan en su ambiente natural, los cuales serán analizados. El tipo de investigación es fundamental de corte descriptivo y requiere del tipo explicativo, considerando el objeto de estudio en sus cualidades más destacadas, las que llevarán a una propuesta solucionar el problema planteado.

Las técnicas de investigación a utilizarse en la presente propuesta serán la entrevista, la encuesta, estudio de factores bibliográficos, publicaciones y artículos, así como también el estudio de documentación a utilizarse, para explicar lo que se observa en las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 – SALUD.

Según (Sánchez, 2012, pág. 97) define que:

***Presenta el referente teórico de la metodología de la investigación, al igual que las características del diseño que se ha desarrollado. El contexto de la información, las etapas implementadas, recolección de la información, los métodos utilizados y el análisis de los datos recogidos, con el que se pretendió proporcionar algunas orientaciones frente a las preguntas de la investigación.***

La metodología de la investigación se encarga de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben

seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación., así mismo nos permite enfocar la forma en que vamos a recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y confiabilidad.

Actualmente, existen varios métodos de investigación, a continuación se detallará los métodos propuestos para el desarrollo de este tema:

### **INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA**

Para el desarrollo de este proyecto será utilizada la investigación explicativa para determinar la importancia de las habilidades en el desempeño de sus funciones en los analistas de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 – SALUD.

(ARIAS, 2012) Argumenta que:

***La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.***

Este tipo de investigación es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, por lo que este tipo de investigación permitirá estudiar el desempeño diario en los analistas de talento humano de la Coordinación Zonal 5 –SALUD.

### **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

(BERNAL, 2010) Argumenta que:

***La investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; esta investigación se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador, cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos,***

***estas se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis.***

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de personas, de actividades, objetos y procesos, además poder evaluar y determinar los resultados obtenidos.

El trabajo de campo se desarrollará en la Coordinación Zonal 5 –SALUD, con la finalidad de determinar la importancia del clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano, donde se realizará encuestas y entrevistas.

Estudio de la información de la empresa y con los datos obtenidos de la muestra de campo se desarrollará una propuesta.

Se realizará una investigación con enfoque mixto cualitativa y cuantitativa, por lo que los datos encontrados permitirán aplicar muestreos dirigido a los analistas de talento humano.

### **Enfoque cuantitativo**

Según (SAMPIERI, 2010) sintetiza que:

***La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Este debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.***

En este método o enfoque se base en investigar, analizar y/o comprobar información y datos mediante números, debe ser exacta, utilizando preguntas específicas y las respuestas plasmadas en las encuestas, obteniendo muestras numéricas.

## Enfoque cualitativo

Según (SAMPIERI, 2010) sintetiza que:

*El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades*

Este enfoque se concentra en la obtención de datos para encontrar la razón de ser de las cosas, nos permite conocer los diferentes puntos de vista, características, pensamientos, rasgos y actos de las personas y poder recaudar información a través de las cualidades de los seres humanos.

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### **Población.-**

La población a investigarse será la Coordinación Zonal 5-SALUD, y todos sus componentes, como las Direcciones Zonales, así mismo la muestra será una parte significativa y representativa de la población.

Según (BERNAL, 2010) define que:

*Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.*

Se refiere a todas las personas y/o elementos que intervienen en una investigación.

### **Muestra.-**

La muestra estará representada por los gestores y adiestrados en el proceso de talento humano, trabajadores y personal vinculado en las unidades de administración de talento humano de la Coordinación Zonal 5 –SALUD.

Según (BERNAL, 2010) define que:

*“Es la parte de la población que selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.*

Según (FRANCO, 2013) expresa que: *“si la población es menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra”*

Tabla 3 - Unidades de Administración de Talento Humano

GRUPO	TAMAÑO DEL GRUPO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	TIPO DE MUESTREO	MÉTODO/ TÉCNICA
Analistas de Talento Humano de la sede zonal	15	15	aleatorio simple	Encuestas
Analistas de Talento Humano del territorio	32	32	aleatorio simple	Encuestas

Fuente: Gestión Interna de Talento Humano – Coordinación Zonal 5 –SALUD  
Elaborado por: Sara Montiel Salazar

### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos utilizados en la elaboración de este proyecto será la encuesta, con la finalidad de dar respuestas concretas a los objetivos planteados en la investigación.

#### La Encuesta

Fue aplicada con el propósito de obtener información relativa a características predominantes en las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 –SALUD, la cual está destinada a recopilar información del objeto del estudio. La encuesta contará con una variedad de preguntas, las cuales serán útiles y necesarias para la elaboración de la propuesta.



**Según (ÁLVAREZ, 2001) expresa que: “la encuesta permite obtener la información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio, para luego, por medio de un análisis cuantitativo o cualitativo, generar las conclusiones que correspondan a los datos recogidos”.**

Esta herramienta nos permitirá verificar los problemas que se suscitan en las Unidades de Administración de Talento Humano, ya que con la encuesta nos dará a conocer las causas de un inadecuado clima laboral, en la unidad de talento humano de la Coordinación Zonal 5 SALUD.

### **3.4 RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO**

Los recursos manipulados para esta investigación son:

Talento Humano: El responsable de Talento Humano, Analistas y Asistentes de Talento Humano de las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 –SALUD.

Tecnológico: Computadoras, proyector, fotocopiadoras. En el siguiente cuadro están desglosados los recursos materiales y tecnológicos.

Recursos materiales: papelería (resmas de hojas tamaño A4), esferos, resaltadores, carpetas, grapas, plumas, sacagrapas, clips.

**Tabla 4 - Recursos**

RECURSOS	DETALLE	CANTIDAD	COSTO
Materiales	Resma papel bond tamaño A4	3	\$9.00
	Esferos	10	\$5.00
	Resaltador	5	\$5.00
	clips	5	\$2.00
	carpetas	10	\$10.00
	grapap	2	\$1.00
	sacagrapas	2	\$2.00
	grapadora	1	\$3.00
Tecnológicos	Computador	1	\$40.00
	pen drive	1	\$20.00
Económicos	Transporte	2	\$10.00
	Alimentación	2	\$25.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$132.00</b>

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**Tabla 5 – Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Diseño del plan de investigación	x						
Recolección de datos bibliográficos		x					
Diseño del instructivo recopilador de datos			x				
Aplicación, tabulación y análisis del instrumento			x	x			
Procesamiento de datos				x			
Análisis e interpretación					x		
Conclusiones y recomendaciones					x		
Elaboración de la propuesta						x	
Presentación de la investigación al tutor y defensoría del proyecto							x

### 3.5 TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN – PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 1. ¿Le agrada la imagen que proyecta la Coordinación Zonal 5 - SALUD?

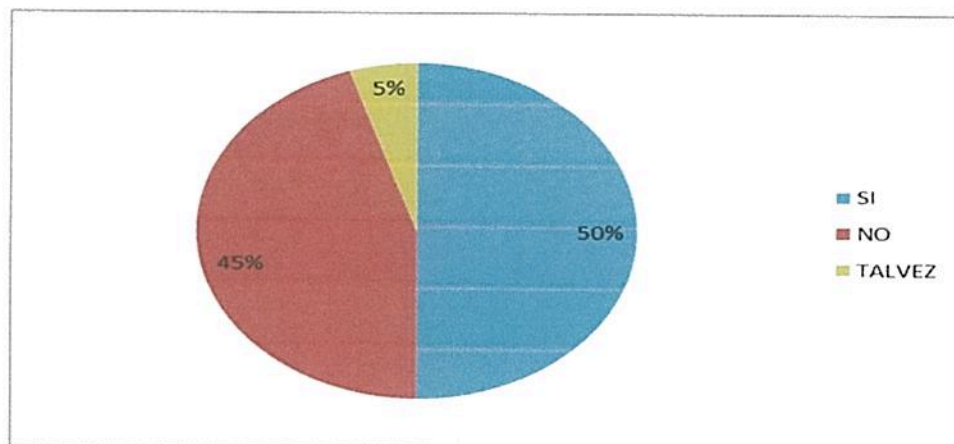
Tabla 6 "Cuadro de resultados N° 1"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	50%
NO	9	45%
TALVEZ	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 2 "Encuesta: Interrogante # 1"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:** El 45% de los encuestados no está conforme al entorno ya que según los antecedentes son personas que han sido vinculados a la Institución, y en otras causas por la alta rotación del personal en las unidades de Administración de Talento Humano y aún su adaptación no es visible.

2. Al unirse a Institución, recibió suficiente información sobre el área donde labora y sus funciones?

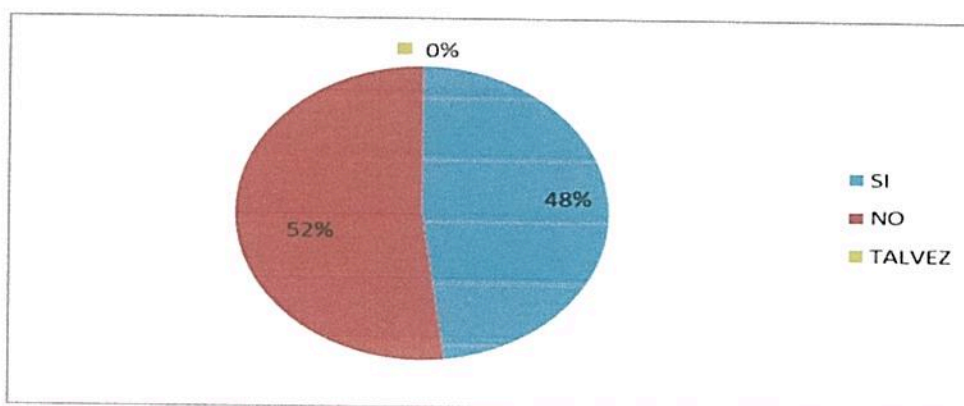
Tabla 7 "Cuadro de resultados N° 2"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	48%
NO	26	52%
TALVEZ	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 3 "Encuesta: Interrogante # 2"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:** El 52% de los encuestados no recibió suficiente información sobre el área donde labora y las funciones que debe realizar, generalmente en las Instituciones públicas no existe una inducción adecuada, en razón que existe mucha rotación del personal.

### 3. ¿Cuenta con la colaboración de mis compañeros de departamento?

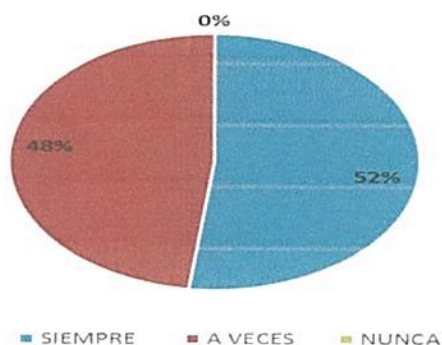
Tabla 8 "Cuadro de resultados N° 3"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	52%
A VECES	24	48%
NUNCA	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 4 "Encuesta: Interrogante # 3"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:** El 48% de los encuestados, considera que a veces recibe colaboración de sus compañeros, ya que en la Institución donde labora existe mucha demanda laboral y no existe el suficiente personal para realizar otras funciones por la extensa carga de trabajo.

4. Considera que existe un buen ambiente de trabajo.

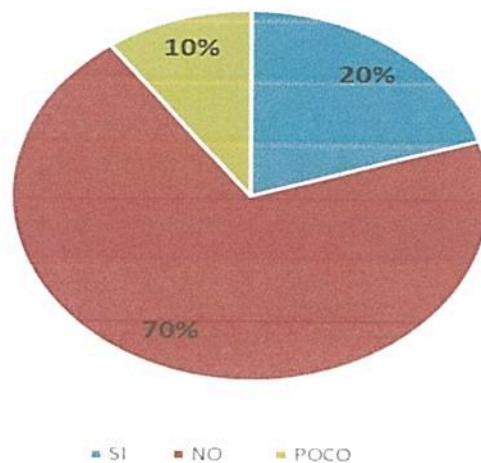
Tabla 9 "Cuadro de resultados N° 4"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	20%
NO	14	70%
POCO	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 5 "Encuesta: Interrogante # 4"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:** El 70% de los encuestados, considera que no existe un buen ambiente de trabajo en la Institución donde presta sus servicios, en ciertos casos influye la extensa carga en el trabajo, la tensión y el stress. No existe motivación dentro de la Unidad.

## 5. ¿Cuándo ingresó a la Institución se sintió bienvenido?

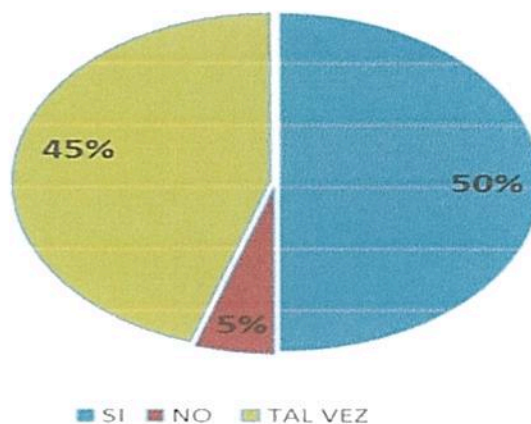
Tabla 10 "Cuadro de resultados N° 5"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	50%
NO	1	5%
TAL VEZ	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 6 "Encuesta: Interrogante # 5"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:** El 50% de los encuestados, considera que se sintió bienvenido por parte de la Institución, ingresó a laborar a la Institución.

**6. Cuenta con la colaboración de las personas de otras Direcciones y/o gestiones?**

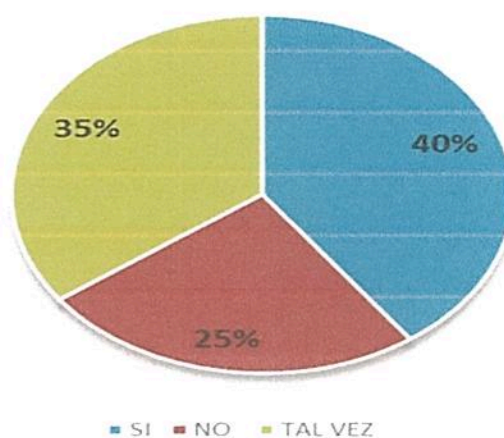
Tabla 11 "Cuadro de resultados N° 6"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	5	25%
TAL VEZ	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 7 "Encuesta: Interrogante # 6"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:**

El 40% de los encuestados considera que si tienen la colaboración de sus compañeros de otras Direcciones y/o gestiones, para poder desarrollar sus funciones dentro de la Institución.



**7. La Coordinación Zonal 5 –SALUD, cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera diferencial.**

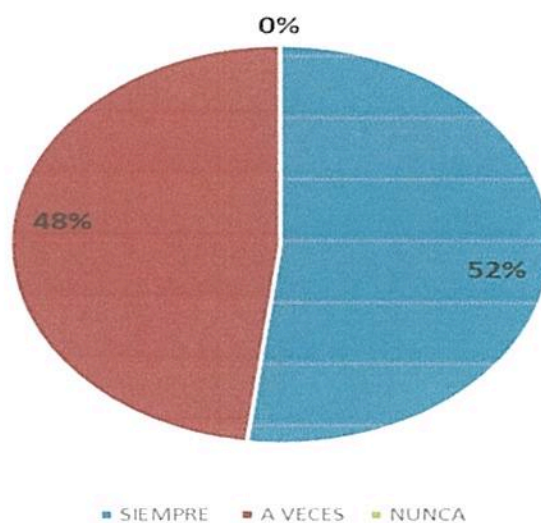
Tabla 12 "Cuadro de resultados N° 7"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	52%
A VECES	24	48%
NUNCA	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 8 "Encuesta: Interrogante # 7"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:**

El 52% de los encuestados, indican que la Coordinación Zonal 5 SALUD, en especial en la Unidad de Administración de Talento Humano cumple con las normas de seguridad y salud en la Institución.

8. Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad

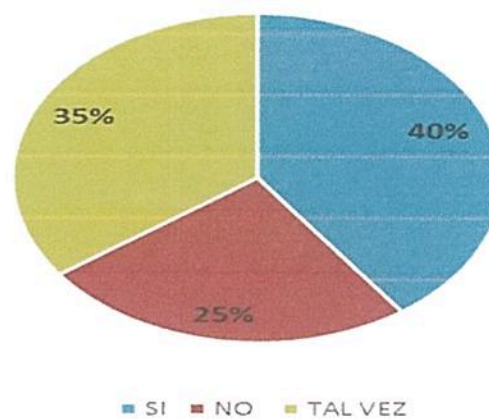
Tabla 13 "Cuadro de resultados N° 8"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	5	25%
TAL VEZ	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 9 "Encuesta: Interrogante # 8"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:**

El 40% de los encuestados considera que las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, si les permiten desempeñar con normalidad sus labores en la Institución.

**9. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo**

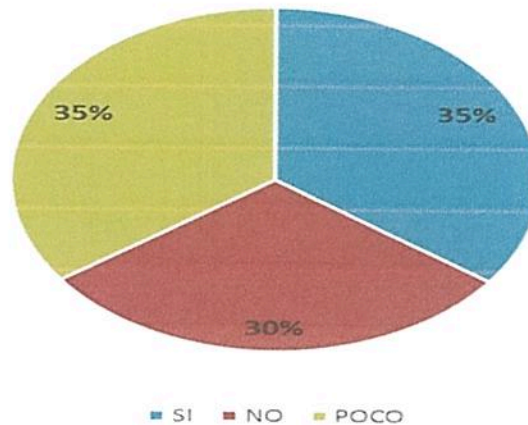
Tabla 14 "Cuadro de resultados N° 9"

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	35%
NO	6	30%
POCO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los analistas de Talento Humano – CZS5

Elaborado por: Sara Montiel Salazar

Gráfico 10 "Encuesta: Interrogante # 9"



Elaborado por: Sara Montiel Salazar

**Análisis:**

El 35% de los encuestados, considera que si cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades laborales en la Institución, mientras tanto el 30% no se encuentra satisfecho.

### **3.6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Las preguntas fueron dirigidas al personal que labora en las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, a los analistas y/o asistentes de talento Humano, las cuales fueron desarrolladas en base a la metodología de la investigación aplicada en este proyecto, en las cuales podemos visualizar las falencias, los nudos críticos en el que se desarrolla el clima laboral en las Unidades de Administración de Talento Humano.

Dentro del 45% de los encuestados, no se encuentra conforme con el entorno dentro de la Institución, ya que en algunas ocasiones el personal vinculado es nuevo dentro de la Unidad y no existe buena comunicación ni interacción entre los compañeros, y su adaptación no es visible.

El 52% de los encuestados no recibió suficiente información sobre el área donde labora y sobre las funciones que debe realizar, por lo que la falta de conocimiento de las funciones que deben realizar se dificulta y en ciertos casos retrasa el trabajo.

El 48% de los encuestados, consideran que no existe colaboración por parte de sus compañeros de trabajo, por la demanda laboral existente dentro de la Institución

El 70% de los encuestados, considera que no existe un buen ambiente de trabajo en la Institución donde presta sus servicios, por falta de motivación, y existe falencias en las relaciones interpersonales entre el personal.

El 50% de los encuestados, considera que si se sintió bienvenido por parte de la Institución.

El 40% de los encuestados, considera que si tiene la colaboración de sus compañeros de otras Direcciones y/o gestiones, para poder desarrollar sus funciones dentro de la Institución.

El 52% de los encuestados, indican que la Coordinación Zonal 5 SALUD, en especial en la Unidad de Administración de Talento Humano cumple con las normas de seguridad y salud en la Institución.

El 40% de los encuestados considera que las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, si son las adecuados para desarrollar normalmente sus labores en la Institución.

El 30% de los encuestados, no se encuentra satisfecho, ya que no cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades en la Unidad donde laboran.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, se puede constatar que para mejorar el clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, debe existir una comunicación efectiva y que el personal se sienta motivado al momento de realizar sus funciones encomendadas; por lo que al desarrollar programas, talleres y/o cursos dirigidos al personal de la Institución, facilitaría a los servidores y/o trabajadores desenvolverse con eficacia y eficiencia dentro de la Institución.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Desarrollar programas, para mejorar el clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Dentro de los programas, cursos y/o talleres para mejorar el clima laboral, en esta propuesta, se pretende retomar “La Pausa Laboral”, en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, la cual consiste en una rutina de estiramientos y ejercicios realizados por los servidores y/o trabajadores de la Unidad de Talento Humano, durante su jornada laboral en un tiempo de 15 minutos diarios.

Las ventajas y beneficios que ofrece este programa en las jornadas de trabajo, tiene como finalidad mejoras en la salud física y mental, reducir los niveles de estrés y cansancio físico, así como optimizar el desempeño profesional y buena actitud de los servidores de la Institución.

Los programas y dinámicas grupales para mejorar el clima laboral dentro de las Unidades de Administración de Talento Humano, contribuirán a que los servidores de la unidad puedan realizar sus actividades con efectividad y motivación.

La propuesta se desarrolla en programas, cursos y talleres, de los cuales se pretende que los servidores de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, apliquen las técnicas y estrategias impartidas, con la finalidad que sean utilizadas de una manera efectiva al momento de desarrollar sus actividades laborales dentro de la Institución.

#### **4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

Diseñar programas, cursos y talleres que favorezcan y puedan mejorar el clima laboral y el desempeño de las funciones de los analistas y asistentes de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD

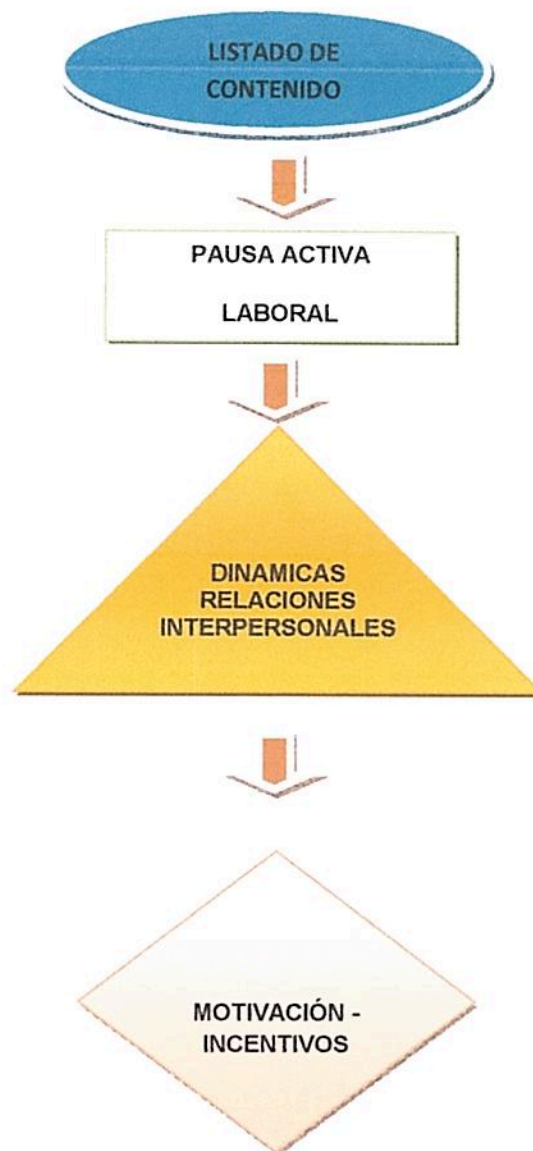
#### **4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA**

- Establecer un proceso de control del clima laboral en las Unidades de Administración de Talento Humano.
- Identificar los factores tanto externos como internos, los cuales intervienen en las actividades diarias de los Analistas y asistentes de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.
- Especificar la causa y efecto para mantener un ambiente de trabajo adecuado en la Unidad de Administración de Talento Humano.

#### **4.5 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA**

- Pausa Activa
- Dinámicas Relaciones interpersonales
- Motivación - Incentivos

Gráfico - Listado de contenido



## PROGRAMA

### PAUSA ACTIVA LABORAL

#### Objetivo:

- Crear conciencia que el auto cuidado en la salud es muy importante.
- Prevenir desordenes psicofisicos causados por la fatiga física y mental.
- Evitar la monotonía durante la jornada laboral.



**Tiempo:** 15 minutos

**Actividades:**

Las pausas activas deben realizarse en dos series de 8 repeticiones cada una de los siguientes ejercicios:

- Cabeza
- Hombros
- Brazos
- Tronco
- Cadera
- Piernas

**CABEZA**

- Hacia atrás y al frente
- Volteando a la derecha y a la izquierda
- Inclinandola de un hombro hacia el otro
- Haciendo círculos hacia la derecha y a la izquierda

**Descripción:**

La Pausa Laboral o pausa activa consiste en una rutina de estiramientos y ejercicios realizados por los funcionarios de la Institución durante la jornada laboral durante 15 minutos diarios.

En esta propuesta lo que se quiere buscar que este programa de pausa activa sea parte de las actividades diarias de todo el personal de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD.

## Recomendaciones para activarte durante el trabajo

- Bájate del transporte una o dos paradas antes y camina
- Ve caminando a los lugares cercanos del trabajo
- Efectúa las conversaciones telefónicas de pie, haciendo movimientos sencillos de estiramiento
- Utiliza parte del tiempo de la comida para caminar
- Si usas automóvil, estacionalo unas cuadras antes de tu lugar de destino
- Camina cuando tengas que entregar un papel o hablar con alguien dentro de tu entorno laboral, en lugar de utilizar las extensiones de teléfono
- Si estas en la misma posición por mucho tiempo, realiza movimientos suaves con los hombros, cabeza y brazos
- Al realizar el trabajo enfrente del escritorio, procura no inclinar demasiado el tronco sobre el escritorio, mantén la espalda recta
- Al estar sentado, procura no hundirte en el asiento; es decir, deberás mantener la espalda y cadera recargadas al respaldo del asiento
- En lugar de elevadores o escaleras eléctricas, utilice escaleras estáticas
- Camina en lugar de arrastrar la silla

**PROGRAMA**  
**PAUSA ACTIVA LABORAL**



El esfuerzo intelectual que realiza el funcionario incrementa la tensión nerviosa de forma significativa, por lo que la atención se concentra en un número de pequeñas células de la corteza motora y esta carga intensa conduce a un agotamiento funcional rápido, producto de ésta fatiga la actividad motriz se disminuye, haciendo lento el proceso de recuperación de la capacidad intelectual.

La pausa activa laboral es un programa implementado por el Ministerio de Deportes, el cual tiene la finalidad que todos los servidores y trabajadores de todas las instituciones públicas realicen esta actividad que dura no más de 15 minutos diarios, la cual consiste en una rutina de estiramientos y ejercicios realizados por los servidores y trabajadores de la Institución.

La pausa activa en una Institución mejora la salud, aumenta la circulación de la sangre, estabiliza la presión arterial, disminuye el estrés cotidiano y reduce la tensión muscular de la población trabajadora. En éste descanso dirigido reduce la tensión acumulada en áreas vulnerables como la espalda superior, cuello, hombros, brazos, manos y piernas. Además optimiza el clima laboral, mejora la productividad, rompe la monotonía y mejora la interacción entre compañeros.

## **DINÁMICAS DE RELACIONES INTERPERSONALES**

**Objetivo:** Identificar las causas que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales y que afectan a las relaciones interpersonales

**Tiempo:** 60 minutos a la semana o quincenal

**Actividades:**

### **Dinámicas de conocimiento**

**Dinámica “¿Quién soy?”**, en la que se le presenta a cada participante una hoja con tres cuestiones que tiene que responder con la mayor sinceridad: quién soy, quién quiero ser y cómo actúo para llegar a ser lo que quiero ser.

Esta información debe compartirse con el resto del grupo para valorarlo de manera conjunta.

Esta dinámica puede complementarse con una cuarta pregunta, cómo me ven los demás, en el que el resto del grupo describa a la persona, de esta forma, se puede establecer un debate para analizar las diferentes perspectivas y buscar alternativas y soluciones.

### **Dinámicas de cooperación**

Proponer que todo el personal de manera coordinada y sin caerse, se unan dos compañeros y con una soga tener uno de sus pies atado a un compañero diferente. Este juego, es sencillo, y tiene como finalidad obligar a trabajar juntos y buscar soluciones para poder superar los problemas presentados en la institución.

**Descripción:**

Las dinámicas de relaciones interpersonales consisten en poder demostrar el interés ante los demás y su vital importancia en el ambiente laboral, así mismo identificar las causas que intervienen en el desarrollo de las actividades

laborales y que afectan a las relaciones interpersonales. El tiempo estimado de esta actividad es entre 60 minutos cada semana o cada quince días.

## RELACIONES INTERPERSONALES



### **Demostrar interés ante los demás**

El fin de estos juegos es potenciar el conocimiento entre los miembros del grupo. Muchas veces, en especial cuando el equipo es nuevo o ha ido cambiando, las personas no se conocen lo suficiente y se crean imágenes equivocadas, basada en suposiciones o comentarios de terceros.

La mejor forma de favorecer el conocimiento mutuo entre los miembros, es a través de dinámicas de conocimiento en las que reflexionen sobre su vida y se muestren ante los demás

Favorecer y mejorar las estrategias de cooperación entre los miembros del grupo. La mejor forma de aprender a cooperar es participando todos y colaborando unos con otros. Sin embargo, dentro del ambiente laboral es difícil ensayar estas estrategias sin que existan tensiones.

### **¿En qué consisten las relaciones interpersonales?**

El ser humano desde hace siglos es un ser social, ya sea por necesidades de seguridad, pertenencia, afecto o supervivencia, las personas han decidido formar sociedades de gran tamaño así como sociedades pequeñas de mayor

cercanía. La interacción humana ha evolucionado a lo largo del tiempo y a medida que va avanzado la sociedad siendo cada vez más compleja.

Uno de los medios donde son de gran necesidad el establecimiento de relaciones interpersonales funcionales es el ambiente laboral. El trabajo es el principal medio de sustento de la sociedad y por consiguiente tiene una gran relevancia en la vida y estado de ánimo de las personas.

### **¿Cuál es la importancia de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral?**

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros.

No todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, ya que si no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los empleados pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden “ayudar”.



#### **4.7 IMPACTO/ PRODUCTO/ BENEFICIO OBTENIDO**

La propuesta de programas y dinámicas grupales para la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, nos permite mejorar el clima laboral y que los servidores obtengan un excelente desempeño de sus funciones.

Una vez que los programas y dinámicas grupales sean desarrollados en la Institución, se obtendrá muchos beneficios para el desarrollo y toma de decisiones en la Institución.

##### **Beneficios:**

1. Mejora la productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral.
2. Favorece y mejora las estrategias de cooperación entre los miembros del grupo.
3. Ayuda al trabajador para la toma de decisiones y soluciones de problemas.
4. Desarrollo y toma de decisiones en la Institución.
5. Desarrollo de metas individuales.
6. Permite una aceptable comunicación, cooperación e identificación entre los trabajadores.

#### 4.8 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Msc.LILIEM CUZA ULLOA, con cédula de ciudadanía No. 175683942-7, certifico haber revisado el proyecto **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD”**, realizado por la egresada Sara Annabelle Montiel Salazar, con cédula de ciudadanía No. 092214821-8, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, y puedo manifestar que el documento es apropiado ya que se realizaron programas para mejorar el clima laboral en la Coordinación Zonal 5-SALUD.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Guayaquil, 4 de enero de 2017

Atentamente,



Msc. LILIEM CUZA ULLOA

C.I. 175683942-7




## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Msc. NURY SÁNCHEZ MENDIETA, con cédula de ciudadanía No. 091403859-1, certifico haber revisado el proyecto **"EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD"**, realizado por la egresada Sara Annabelle Montiel Salazar, con cédula de ciudadanía No. 092214821-8, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, y puedo manifestar que el documento es apropiado ya que se realizaron programas para mejorar el clima laboral en la Coordinación Zonal 5-SALUD.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Guayaquil, 4 de enero de 2017

Atentamente,

  
Msc. NURY SÁNCHEZ MENDIETA  
C.I. 091403859-1

## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Phd.DORA FRANCO ZAVALA, con cédula de ciudadanía No.020039583-8, certifico haber revisado el proyecto **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD”**, realizado por la egresada Sara Annabelle Montiel Salazar, con cédula de ciudadanía No. 092214821-8, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, y puedo manifestar que el documento es apropiado ya que se realizaron programas para mejorar el clima laboral en la Coordinación Zonal 5-SALUD.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Guayaquil, 4 de enero de 2017

Atentamente,

  
Phd. DORA FRANCO ZAVALA  
C.I. 020039583-8,

## CONCLUSIONES

El clima laboral incide en el servicio tanto para los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad; ya que si existe la armonía y respeto entre los analistas y asistentes de Talento Humano de la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD, existirá un adecuado clima laboral dentro de la Institución.

Los factores determinantes que se detectaron para el manejo de un buen clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano fueron el trabajo en equipo, cooperación, relaciones interpersonales, comunicación efectiva y disminución del estrés cotidiano.

Para que un clima laboral sea apropiado debe existir el compromiso entre jefes y subalternos, con la finalidad de tener un excelente ambiente laboral en la Institución.

Cuando no se recibe un adecuado interés o atención a los servidores dentro de la organización, se corre el riesgo que la Institución no cumpla con sus metas ni expectativas trazadas.

Existe la necesidad de ejecutar las dinámicas grupales, y la pausa activa laboral para dar solución a las deficiencias o falencias que presenta actualmente la institución y con la finalidad de mejorar el ambiente laboral garantizando un eficiente desempeño de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Fortalecer el clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano, así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre el servicio al cliente para brindar un servicio con alta calidad.

Mejorar los factores de armonía, comunicación, cooperación, interés hacia los compañeros de trabajo, seguridad, y hacer un diagnóstico por lo menos cada seis meses o una vez al año, para que éstos no influyan de manera negativa en un futuro.

Otorgar a los servidores y/o trabajadores de la Unidad de Administración de Talento incentivos, ya sean como reconocimiento por el buen desempeño en sus funciones, o reconocimientos académicos y/o económicos.

En conclusión, el clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano, juega un papel importante para el buen desempeño de las funciones por parte de los trabajadores, el cual influye en el servicio a la ciudadanía y desarrollo institucional.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Alcala, A. B. (2011). *Cómo implantar con sencillez, de forma práctica de Dirección de personas en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Eoisteme.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*, Colombia: Pearson Educación.
- Caldas, M. E. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad social corporativa*. Editex.
- Castillo, J. C. (8 de octubre De 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-y-gestion-del-desempeno/>
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales,S.L.
- Espinoza, E. A. (11 de Marzo de 2015). *Gestiopolis "Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Trabajador"*. Obtenido de Gestiopolis "Influencia del Clima Laboral en el desempeño del Trabajador": <Http://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- Franco, Y. (29 de mayo de 2013). *Tesis de Investigación*. Obtenido de Tesis y de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
- Larach, A. (5 de marzo de 2015). Claves para potenciar tu desempeño laboral. *diariopyme*, pág. 7.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.

- McAdams, J. L. (2013). *Premiar el desempeño: Una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas*. Madrid: Díaz de Santos.
- Navarro, E. R. (6 de noviembre De 2010). *Gestiopolis: Reglas De Oro De Un Buen Clima Laboral*. Obtenido de Gestiopolis: Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/climaoro.htm>
- Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)
- Constitución de la República del Ecuador
- Oleas, B. M. (13 de febrero de 2012). El Clima Laboral y la influencia de los Trabajadores de la Empresa Pública "Tame", En la Unidad de Negocio Quito. Quito, Ecuador: Quito: Uce.
- Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Ruiz, E. A. (26 de febrero de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-para-mejorar-el-desempeno-laboral/>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw-Hill/Interamericana.
- Sánchez, J. C. (2012). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Sánchez, M. L. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B.Servicios editoriales, S.L.

# ANEXOS

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

ENCUESTA PARA DETECTAR EL CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL  
5 –SALUD

¿Le agrada la imagen que proyecta la Coordinación Zonal 5 -SALUD?

SI  NO  TAL VEZ

¿Al unirse a Institución, recibió suficiente información sobre el área donde  
labora y sus funciones?

SI  NO  TAL VEZ

¿Cuenta con la colaboración de mis compañeros de departamento?

SIEMPRE  A VECES  NUNCA

¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?

SI  NO  POCO

¿Cuándo ingresó a la Institución se sintió bienvenido?

SI  NO  TAL VEZ



¿Cuenta con la colaboración de las personas de otras Direcciones y/o gestiones?

SI

NO

TAL VEZ

La Coordinación Zonal 5 –SALUD, cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera diferencial.

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad

SI

NO

TAL VEZ

Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo

SI

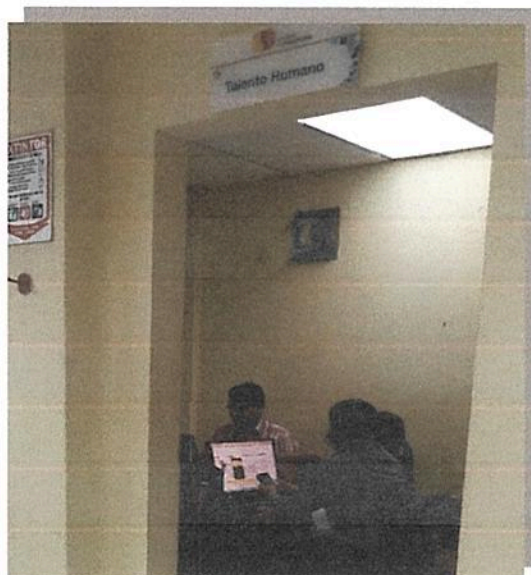
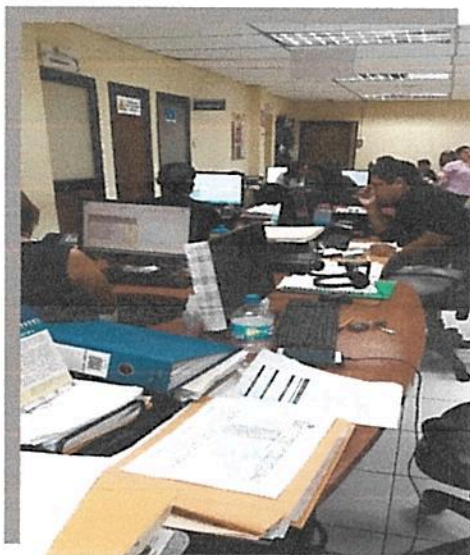
NO

POCO

## EXTERIORES COORDINACIÓN ZONAL 5-SALUD



**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**ANALISTAS DE TALENTO HUMANO**



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** propuesta\_tesis\_MONTIEL SALAZAR SARA ANNABELLE-  
ACTUAL.doc (D24150982)  
**Submitted:** 2016-12-07 16:22:00  
**Submitted By:** saraannabelle@hotmail.com  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

PROYECTO DE TESIS 2.docx (D22020636)  
1471383724\_PROYECTO JENNIFER.docx (D21426292)  
INFORME FINAL DE KATERINE.docx (D22700212)  
Trabajo.docx (D10230799)

### Instances where selected sources appear:

19

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:** EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5 - SALUD

**AUTOR/ES:**  
SARA ANNABELLE MONTIEL SALAZAR

**TUTOR:**  
MSC. JOSÉ PATIÑO SOLÍS

**REVISORES:**  
LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN:**  
MSC. MARÍA LEONOR CEDEÑO SEMPÉRTEGUI  
MSC. GIOVANNI FREIRE JARAMILLO  
LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**FACULTAD:**  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**CARRERA:** ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

**No. DE PÁGS:** 75

**TÍTULO OBTENIDO:** LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES

**ÁREAS TEMÁTICAS:** ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – TALENTO HUMANO

**PALABRAS CLAVE:** EL CLIMA LABORAL, UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO, COORDINACIÓN ZONAL 5 - SALUD

**RESUMEN:**

El motivo por el cual se realizó la presente investigación es por la importancia de sus variables de estudio, debido a la utilización que los jefes puedan darle al clima laboral para empoderar y potencializar a los trabajadores y así crear un impacto positivo dentro de la Institución y a la ciudadanía en general. Por lo que esta investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia del clima laboral en la Unidad de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5-SALUD. El tipo de investigación que se utilizó en esta propuesta fue la investigación bibliográfica y de campo; en razón que únicamente se analizará y se describirá las variables, se observará los fenómenos tal como se reflejan en su ambiente natural, los cuales serán analizados. Las técnicas de investigación a utilizarse en la presente propuesta serán la entrevista, la encuesta, estudio de factores bibliográficos, publicaciones y artículos, así como también el estudio de documentación a utilizarse, para explicar lo

que se observa en las Unidades de Administración de Talento Humano de la Coordinación Zonal 5 – SALUD. En conclusión, el clima laboral dentro de la Unidad de Administración de Talento Humano, juega un papel importante para el buen desempeño de las funciones por parte de los trabajadores, el cual influye en el servicio a la ciudadanía y desarrollo institucional.

No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0982761009	E-mail: saraannabelle@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar. Secretaria de la Facultad de Educación.	
	Teléfono: 2596500 ext. 221	
	E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec	