



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE PORTOVIEJO

MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS
ORGANIZACIONES

AUTORES:
CEDEÑO LAZ MAYRA MERCEDES
GUERRERO ZAMBRANO JIPSÓN JOHAN

TUTOR:
ING. GUSTAVO LOZANO JARAMILLO MG. SC.

PORTOVIEJO, 2021

Tema:

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano con fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, César y Elicia, que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amigos, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias amigos, siempre los llevo en mi corazón, y finalmente a mi tutor de tesis que nos guio y nos enseñó durante la elaboración de la tesis.

Mayra Mercedes Cedeño Laz

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, que con su infinita misericordia me ha brindado salud, dicha y prosperidad en estos tiempos difíciles, ha permitido el desarrollo de mis metas y sueños.

A mis padres, Vicente Guerrero Catagua y Alegría Zambrano Sánchez, quienes han demostrado su apoyo incondicional, inculcándome valores y principios en todo momento, por sus constantemente palabras de motivación para conseguir la superación, tanto a nivel personal como profesional.

A mis queridos hermanos, quiero decirles que les aprecio y los amo que gracias a ellos que me impulsaron a seguir adelante para lograr mis metas y objetivos, espero que sus vidas estén llenas de amor y de felicidad, soy consciente de que la familia lo es todo.

Jipsón Johan Guerrero Zambrano

Agradecimiento

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho.

Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Expreso mi gratitud a la Universidad Técnica de Manabí, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, con sus directivos y catedráticos, porque con paciencia y sabiduría nos enseñaron que en la vida no hay límites para lograr nuestros objetivos.

Al Tutor del Trabajo de Titulación, quien, con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación, por sus consejos, enseñanzas, apoyo y sobre todo amistad brindada en los momentos más difíciles.

Mayra Mercedes Cedeño Laz

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme culminar con éxito mi carrera universitaria, por consagrarme salud a mí, mi familia y amigos, en tiempos tan duros por la pandemia.

Expreso mi gratitud a la Universidad Técnica de Manabí, de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela de Administración de Empresas, donde fueron adquiridos todos los conocimientos necesarios para culminar mi carrera profesional, a mis docentes quienes con paciencia y sabiduría me enseñaron que el conocimiento es infinito y que la auto preparación es fundamental en el desarrollo profesional.

Al Tutor del Trabajo de Titulación, Ing. Gustavo Lozano Jaramillo, por su acertada asesoría y conducción en el presente trabajo de investigación.

Al Revisor del Trabajo de Titulación, Ing. Luis Briones Saltos, por su oportuna revisión y sugerencias técnicas.

Jipsón Johan Guerrero Zambrano



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, tutor, certifico que: Cedeño Laz Mayra Mercedes y Guerrero Zambrano Jipsón Johan, realizaron el Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo, previo a la obtención del título de Licenciados en Administración de Empresa, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido y revisado en su totalidad.

Portoviejo, 03 de noviembre de 2021



.....
Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc.

Tutor



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN

De nuestra consideración:

Tenemos a bien certificar que el desarrollo del Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo, realizado por Cedeño Laz Mayra Mercedes y Guerrero Zambrano Jipsón Johan, ha sido concluido con total normalidad, bajo la dirección del Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, así como la responsabilidad del Tribunal de Revisión y Evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, ajustándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Facultad, como requisito previo a la obtención del título de Licenciados en Administración de Empresas.

.....
Presidente del Tribunal

.....
Miembro del Tribunal

.....
Miembro del Tribunal



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

El desarrollo de este Trabajo de Titulación, es producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de Cedeño Laz Mayra Mercedes y Guerrero Zambrano Jipsón Johan, expuesto en este trabajo investigativo, denominado Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo, por lo tanto, de su planteamiento, desarrollo y finalización asumimos la responsabilidad que la Ley señala para tal efecto.

.....

Cedeño Laz Mayra Mercedes

Autora

.....

Guerrero Zambrano Jipsón Johan

Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatorias	
Agradecimientos	
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación	
Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación	
Declaración sobre Derechos de Autor	
Índice de Contenidos	
Índice de Tablas	
Índice de Gráficos	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Tema.....	17
Capítulo I.....	17
El Problema.....	17
1. Planteamiento del problema.....	17
2. Objetivos.....	18
2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos específicos.....	19
3. Justificación.....	19
3.1. Justificación teórica – metodológica.....	19
3.2. Justificación social.....	19
3.3. Justificación práctica.....	20
4. Delimitación de la investigación.....	20
Capítulo II.....	21
Marco teórico – referencial.....	21
1. Antecedentes.....	21
2. Bases teóricas.....	23
2.1. El clima organizacional.....	23
2.1.1. Características e importancia del clima organizacional.....	24
2.1.2. Factores determinantes y dimensiones del clima organizacional	26
2.1.3. Los componentes y las funciones del clima organizacional.....	27

2.2. La satisfacción laboral.....	30
2.2.1. Factores que influyen en la productividad laboral.....	32
2.2.2. Importancia, dimensiones y beneficios de la productividad labo ral.....	34
2.2.3. Medición e indicadores de la productividad.....	35
3. Contextualización del objeto de estudio.....	37
Capítulo III.....	39
3. Diseño metodológico.....	39
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Diseño de la investigación.....	39
3.3. Población y muestra.....	40
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.5. Método de investigación.....	40
3.6. Análisis de datos.....	41
3.7. Definición de las variables del estudio.....	41
3.7.1. Variable independiente.....	41
3.7.2. Variable dependiente.....	41
3.7.3. Operacionalización de las variables de estudio.....	42
3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información.....	49
3.8.1. Entrevista la Directora.....	49
3.8.2. Encuesta a los colaboradores.....	52
Capítulo IV.....	66
4. Conclusiones, recomendaciones y resultados logrados.....	66
4.1. Conclusiones.....	66
4.2. Recomendaciones.....	67
4.3. Resultados logrados.....	69
Cronograma valorado	
Referencias bibliográficas	
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.....	52
Tabla 2.....	53
Tabla 3.....	54
Tabla 4.....	55
Tabla 5.....	56
Tabla 6.....	57
Tabla 7.....	58
Tabla 8.....	59
Tabla 9.....	60
Tabla 10.....	61
Tabla 11.....	62
Tabla 12.....	63
Tabla 13.....	64
Tabla 14.....	65

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1.....	52
Gráfico 1.....	53
Gráfico 1.....	54
Gráfico 1.....	55
Gráfico 1.....	56
Gráfico 1.....	57
Gráfico 1.....	58
Gráfico 1.....	59
Gráfico 1.....	60
Gráfico 1.....	61
Gráfico 1.....	62
Gráfico 1.....	63
Gráfico 1.....	64
Gráfico 1.....	65

Resumen

El Trabajo de Titulación denominado “Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo” se elaboró con la finalidad de comprender como el clima organizacional tiene un efecto en la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Para determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo, primero se tuvo que fundamentar bibliográficamente la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, luego investigar el tipo de clima organizacional existente en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo, después evaluar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo y finalmente realizar recomendaciones en base a los resultados de la investigación para mejorar la problemática en esta institución pública.

La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, descriptiva, de campo y explicativa. Su diseño fue transeccional y no experimental. La población o universo de este estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores y una Directora en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo. Como técnicas de recolección de datos se usaron la entrevista y las encuestas, como herramienta el cuestionario, utilizando la escala de Likert. El método de investigación utilizado fue el método científico. Para el análisis de los datos, primero, la información se tabuló y luego a través del programa Excel versión 2016 se elaboraron los gráficos y cuadros estadísticos que permitieron explicar mejor los datos obtenidos.

El estudio concluyó que es necesario que la Dirección de esta entidad pública aplique el Coaching empresarial para mejorar la problemática detectada, con ello se podrá entrenar diferentes competencias como es el caso de la empatía, tan necesaria en los procesos de negociación y en el proceso de comunicación ya que permite al colaborador comprender las emociones y sentimientos de los demás, y actuar teniéndolos en cuenta y respetándolos. La Dirección también tomará consciencia de la importancia que tiene que sus colaboradores prueben nuevas formas de realizar su trabajo, fomentando la autonomía y la creatividad.

Palabras Clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Colaboradores, Dirección, Coaching.

Abstract

The Degree Work called "Organizational climate and its impact on the job satisfaction of the officials of the Regional Directorate of Labor and Public Service of Portoviejo" was prepared in order to understand how the organizational climate has an effect on the job satisfaction of its employees.

To determine the incidence of the organizational climate in the job satisfaction of the officials of the Regional Directorate of Labor and Public Service of Portoviejo, first it was necessary to bibliographically base the variable organizational climate and the variable job satisfaction, then investigate the type of organizational climate existing in the Regional Directorate of Labor and Public Service of the city of Portoviejo, then evaluate the level of job satisfaction of the officials of the Regional Directorate of Labor and Public Service of the city of Portoviejo and finally make recommendations based on the results of the research to improve the problem in this public institution.

The research was applied, quantitative, descriptive, field and explanatory. Its design was cross-functional and not experimental. The population or universe of this study was made up of the 50 collaborators and a Director in the Regional Directorate of Labor and Public Service of the city of Portoviejo. As data collection techniques, the interview and surveys were used, as a tool the questionnaire, using the Likert scale. The research method used was the scientific method. For the analysis of the data, first, the information was tabulated and then through the Excel program version 2016 the graphs and statistical tables were elaborated that allowed to better explain the data obtained.

The study concluded that it is necessary for the Management of this public entity to apply Business Coaching to improve the problem detected, with this it will be possible to train different skills such as empathy, so necessary in the negotiation processes and in the communication process since it allows the collaborator to understand the emotions and feelings of others, and act by taking them into account and respecting them. The Management will also become aware of the importance of its employees trying new ways of doing their work, promoting autonomy and creativity.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Collaborators, Management, Coaching.

Introducción

El ambiente es donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el clima organizacional.

Chiavenato (2011) expresa que la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta:

Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. El clima organizacional no es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales en el desempeño y productividad de los colaboradores. (p.6)

Por otra parte, a veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del colaborador, se suelen emplear ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo, como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

De modo que se puede decir que la “satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad” (Vallejo, 2016, p.1). Para lograr los fines del estudio, este se dividió en cuatro Capítulos:

En el Capítulo I se describieron aspectos como el planteamiento del problema, en donde se hará una descripción del problema. Los objetivos del estudio, tanto general como específicos. La justificación de la investigación en tres aspectos: teórico – metodológico, social y práctico, y finalmente, la delimitación del estudio.

El Capítulo II abordó el marco teórico – referencial, en donde en base a autores y trabajos similares se fundamentaron las dos variables de la investigación, luego la contextualización del objeto del estudio en donde se elaboró una breve reseña histórica de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

En el Capítulo III se definió el diseño metodológico, en donde se expuso el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, el método de investigación y el análisis de los datos.

En el Capítulo IV se mostraron las conclusiones, recomendaciones y resultados logrados en relación a cada objetivo específico formulado para esta investigación.

Esta investigación buscó determinar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Tema

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

Nivel Macro

A nivel mundial las instituciones enfrentan problemáticas diversas en su desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos de los individuos que forman parte de estas organizaciones, dentro de estas y una de las principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. En los últimos años una de las problemáticas globales que han afectado a las empresas, es la pandemia de Covid-19, generando gran malestar en el ambiente laboral y personal, cambiando de manera radical el diario vivir de cada colaborador, creando un clima organizacional de temor y afectando a la productividad de las compañías. Tapia (2019) considera al clima organizacional:

Como una estrategia fundamental en una organización, conocerlo implica tomar medidas en procesos que dependen del comportamiento humano y poder modificar estructuras para que tengan un mejor funcionamiento corporativo, al clima organizacional se lo ha descrito de diferentes formas, una de ellas plantea que se debe considerar como intersubjetivo siendo la cualidad o propiedad del ambiente percibido por los miembros de la organización en sus comportamientos. (p.12)

Nivel Meso

En Ecuador se ha identificado que muchos de los conflictos entre los altos mandos, perjudican a los puestos más inferiores de las empresas, pues la comunicación entre ellos no es efectiva, la información no llega directamente y a tiempo y algo de

esa información se encuentra fuera de contexto, que no existan instrucciones claras hacia los colaboradores y que por dichas razones los trabajos no estén terminados o bien terminados afectando también a la satisfacción por el trabajo realizado. Según Maigua (2017) en muchas empresas:

Se ha visto reflejado un clima organizacional rígido, imposibilitando la fluidez y efectividad de los procesos, a causa de la pandemia que en la actualidad se está atravesando, pese a esto las empresas han decidido continuar teniendo en claro que la satisfacción laboral existente no es la adecuada. (p.16)

Nivel Micro

En la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo se vienen presentando una serie de inconvenientes que han generado un malestar en el ambiente laboral en esta institución, este malestar ha ido creciendo día a día, lo que a su vez ha ido afectando la atención que se brinda a los clientes y con ello dando un servicio con falencias. El malestar de los colaboradores se manifiesta a través de una insatisfacción en sus labores, se puede dar por la presencia de dificultades con el clima laboral ya que no se respetan las jerarquías existentes, la falta de control y reglas en las diferentes áreas, y las dificultades para llegar a acuerdo por deficiencias comunicativas, que vienen siendo las posibles causas existentes.

Un estudio tanto de clima como de la satisfacción laboral “es importante y necesario aplicarlo dentro de las organizaciones, puesto que esto nos refleja los puntos base a trabajar con el personal, con el fin de mejorarlos y ayudar a surgir a todos los departamentos y a la organización en sí en todos sus aspectos”. (García, 2017, p.13)

Con lo antes expuesto se despejó la siguiente pregunta: ¿de qué manera incide el clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Determinar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

2.2. Objetivo Específico

- Fundamentar bibliográficamente la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral.
- Investigar el tipo de clima organizacional existente en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.
- Realizar recomendaciones en base a los resultados de la investigación para mejorar la problemática en esta institución pública.

3. Justificación de la investigación

3.1. Justificación teórico – metodológica

De acuerdo a los teóricos, muchas empresas minimizan, no toman en cuenta o no consideran en su verdadera dimensión al clima organizacional, en vista de ello, este trabajo buscó entender, con apoyo teórico, que el clima organizacional debe estar orientado a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado ambiente de trabajo para los colaboradores. Metodológicamente, esta investigación utilizó técnicas e instrumentos utilizados en trabajos similares para analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

3.2. Justificación social

La investigación pretendió, mostrando sus resultados, indicar el nivel de importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa, estos resultados les serán útiles a otros investigadores en la búsqueda de

nuevas estrategias que permitan la eficiencia, el ahorro de recursos económicos y una nueva visión a la hora de gestionar el ambiente laboral en otras organizaciones. El estudio es relevante ya que ayudó a mejorar el clima organizacional o laboral lo que tuvo un impacto positivo, no solo en la satisfacción de los colaboradores, sino también en la calidad del servicio a los usuarios o clientes de esta empresa y que podrá ser replicado en otras instituciones, tanto públicas como privadas.

3.3. Justificación práctica

La investigación buscó profundizar en el clima organizacional de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo para entender si este influyó o no en la satisfacción laboral de sus colaboradores. También permitió visualizar si la efectividad de este sistema le ha permitido a esta organización cumplir con sus objetivos, tanto propios como sociales. Por último, porque a la problemática observada en esta institución pública se le hizo un análisis y con ello se trató de demostrar la relación existente entre las dos variables que constituyeron el estudio.

4. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal: el periodo para el desarrollo de la investigación fue de seis meses a partir de la aprobación del anteproyecto.

Delimitación geográfica: este estudio se realizó en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Delimitación teórica: para la primera variable se citaron autores como Arancibia (2007). Clima organizacional como herramienta de gestión. Libro. Universidad Viña del Mar. Peña (2017). Clima organizacional: una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. Libro. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Para la segunda variable se citaron autores como Vallejo (2010). Satisfacción laboral: utopía o realidad. Libro. Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. Segade (2016). Satisfacción laboral: un enfoque bidimensional repercusión de la importancia asignada por el trabajador a cada una de las facetas del puesto de trabajo. Libro. Biblioteca Digital de la Facultad de Ciencias Económicas- Universidad de Buenos Aires.

Capítulo II

Marco teórico – referencial

1. Antecedentes

Aldana (2019) en su trabajo “Liderazgo y Clima Laboral en la empresa Cleaning Corp”, determinó el estilo de liderazgo que poseen los jefes de área y su relación con el clima laboral existente en la empresa Cleaning Corp, la metodología de investigación usada fue de tipo cuantitativa, transversal, descriptiva y no experimental, se usó la encuesta con un cuestionario, se concluyó que el factor que genera más insatisfacción en los trabajadores es la autorrealización, por cuanto las posibilidades de crecimiento dentro de la organización son limitadas por la estructura orgánica de la misma.

Herrera (2019) en su trabajo “Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito”, identificó los factores que intervienen en el clima laboral que influyen en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito. El estudio fue bibliográfico, cuantitativo y cualitativo, correlacional, se utilizó la encuesta y el cuestionario. Se concluyó que el clima laboral no influyó en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito.

Tomalá (2019) en su trabajo “Estrategias de motivación para mejorar la productividad de los operarios del laboratorio Biocentinela, provincia de Santa Elena”, La metodología utilizada fue exploratoria, inductiva y analítica, se utilizó una encuesta con un cuestionario realizado previamente. El estudio concluyó que se necesitan estrategias de motivación para el desarrollo personal y formación, trabajo en equipo, comunicación, incentivos no financieros y financieros para el laboratorio de larvas de camarón Biocentinela S.A provincia de Santa Elena.

Arcos (2015) en su trabajo “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”,

analizó la satisfacción y el desempeño del personal de una Institución Financiera. La metodología del trabajo fue descriptiva, correlacional y transversal, utilizando la encuesta y el cuestionario. Los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos y el análisis estadístico lograron evidenciar la necesidad de trabajar en el diseño de actividades para mejorar el nivel de satisfacción del personal según la percepción que poseen de su trabajo, el ambiente laboral y sus jefes inmediatos.

2. Bases teóricas

2.1. El clima organizacional

El clima organizacional ha sido un concepto que se ha indagado desde varias décadas atrás, y que ha adquirido gran importancia con los años, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a tomar en cuenta.

Los conceptos de clima organizacional son diversos y a través del tiempo según los entendidos han ido evolucionando, “unos conceptos se centran en las características organizacionales valoradas a través de percepciones; y otros se centran en esquemas cognitivos donde predominan los factores individuales donde persona y situación interactúan”. (Santamaría, 2020, p.40)

Las consecuencias positivas de un buen clima organizacional pueden ser el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la institución, entre muchas otras. Cuanto mejor es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización.

El clima organizacional es “el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su entorno”. (Hellriegel, 2014, p.256)

En la actualidad las empresas desean brindar los mejores servicios, para lo cual necesitan el personal adecuado y capacitado para la ejecución de cada una de las actividades que se requieran, lo cual se logra mediante un clima organizacional adecuado. Guevara (2018) establece que:

El clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo y no de la opinión acerca de esas realidades ni de la actitud de ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas; es decir, esta percepción se origina en la interrelación de eventos y cualidades de la organización. (p.27)

Es importante recalcar que para el logro de dichos objetivos es necesario contar con el capital humano, quienes serán los encargados de realizar dichas actividades, poniendo en práctica técnicas y actitudes necesarias para aportar a la empresa sus conocimientos y habilidades para generar ambientes agradables dentro de la organización. Zapata (2016) establece al clima organizacional:

Como el ambiente inherente de la organización, producido y percibido por las personas de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de integración social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que establecen su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de experiencia en el trabajo. (p.73)

Al momento de realizar una comparación entre el clima y la cultura organizacional “hay que conocer que estas van de la mano, no obstante, la primera es la que se caracteriza en las percepciones de los colaboradores a nivel interno en todas las áreas de la organización; por su parte la cultura organizacional está relacionada con las culturas, ritos, valores y normas de la organización”. (Chacón, 2015, p.14)

El clima organizacional institucional se ha convertido en un factor importante, ya que a través del mismo “se puede mantener un desempeño laboral óptimo y a la vez alcanzar una eficiencia y eficacia tanto de forma individual como grupal, a nivel de empresas cada día se está dando mayor importancia hacia este tema ya que las

organizaciones dependen de este factor fundamental llamado personas”. (Meléndez, 2015, p.2)

2.1.1. Características e importancia del clima organizacional

Suasnavas (2018) establece tres tipos de variables que definen con características propias al clima organizacional:

1. Variables causales. Son variables independientes que se definen como va a ser la evolución de la empresa, así como de los resultados que se obtiene, estas no pueden ser manipuladas por los trabajadores ya que son provenientes de la organización y su administración.
2. Variables intermediarias. Esta variable refleja el estado interno de la empresa, siendo sus indicadores principales el rendimiento, objetivos, eficacia de la comunicación y toma de decisiones.
3. Variables finales o resultantes. Son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos primeras variables, reflejando el resultado obtenido por la organización.

Por lo que se puede decir que el aspecto más importante a la hora de determinar el clima organizacional es que sus diferentes variables afectan al desempeño laboral de los colaboradores dependiendo de la empresa y su actividad económica. En ese mismo sentido, Abarca (2018), identifica nueve características específicas dentro del clima organizacional las cuales corresponden a que:

1. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
2. La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con cambios relativamente graduadas, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.
3. El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.

4. El clima organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
5. El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.
6. El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Así mismo, la incapacidad e inoperancia para cohesionar, dirigir y conducir, la complacencia y la falta de control, así como las tardanzas e inasistencia, el abandono personal, la desmotivación, la falta de respeto a las normas y al buen trato interpersonal, la falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de las actividades, el conflicto, el auto conflicto.
8. Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.
9. El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero y que se logre que el clima se estabilice en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario.

En una forma global, el clima organizacional refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del mismo clima, Abarca et.al (2018), dice que así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por cuatro razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.
4. Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización

2.1.2. Factores determinantes y dimensiones del clima organizacional

Según la investigación realizada por Robbins (2016), en la que analizó la teoría de los profesores Litwin y Stinger (1968), y establece nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del clima organizacional (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad).

1. Estructura: consiste en la manera en que está estructurada la organización desde el punto de vista administrativo, tiene relación directa con la composición orgánica que se enmarca en el organigrama de la institución que se refleja en lo que se conoce estructura organizacional
2. Responsabilidad: se ve influenciada por el nivel de supervisión que se ejerza en los trabajos y a la vez está ligada a la autonomía de la persona con la actividad asignada
3. Recompensa: es lo que se recibe a cambio del esfuerzo y la dedicación en función de los resultados entregados
4. Desafío: estos ayudan en el mantenimiento de un clima laboral sano y competitivo requisito necesario en toda organización
5. Relaciones: se basan en el respeto en cada uno de los niveles jerárquicos de la organización
6. Cooperación: es el apoyo mutuo y oportuno que surge dentro de la empresa con la finalidad de cumplir con los objetivos de la empresa
7. Estándares: es el parámetro que determina cierto nivel de cumplimiento, estos se fijan internamente con sentido de racionalidad para que sean alcanzados por los miembros de la empresa
8. Conflicto: es aquel que se genera por desavenencias entre los integrantes de la organización

9. Identidad: es el sentido de pertenencia, es decir, el orgullo de trabajar en una determinada organización por lo que se aporta íntegramente para alcanzar los objetivos propuestos.

Los nueve factores descritos anteriormente producen en los diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el clima organizacional.

Wilches (2019) indica que las dimensiones son determinantes conductuales, que surgen por la interacción social reflejando cultura, tradiciones y métodos propios de una empresa, y que estas dimensiones permiten un análisis de las organizaciones y de su forma de interactuar al interior de ella. Para Pajuelo (2018) existen cuatro alternativas para estudiar el clima organizacional:

1. Liderazgo. Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados.
2. Motivación. Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas.
3. Reciprocidad. En esta parte se analizan las categorías de aplicación del trabajo, cuidado de bienes de la institución, retribución y equidad.
4. Participación. Las categorías a evaluar son el compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información, participación en el cambio. Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos que tienen los directivos o asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

2.1.3. Los componentes y las funciones del clima organizacional

Suasnavas et.al (2018) menciona que:

Los componentes del aspecto individual funcionan como un filtro por medio del cual todos los estímulos percibidos, es decir, los aspectos objetivos de la

organización como la estructura o procesos son interpretados y analizados para construir una percepción. En este contexto el clima organizacional posee varios componentes que intervienen en su desarrollo, lo que hace que su medición sea objetiva. (p.29)

El clima organizacional posee varios componentes en función de los cuales se pueden formar varias dimensiones que permitirán medir el clima organizacional entre los cuales se han identificado los siguientes:

1. El comportamiento: dentro del cual se encuentran el aspecto individual, el aspecto grupal, la motivación y el liderazgo.
2. Estructura de la organización dentro de la cual se encuentra la jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones.
3. Procesos organizacionales en donde se encuentran la evaluación de desempeño, el sistema de remuneración, estilo de comunicación y la toma de decisiones.

En cuanto a las funciones del clima organizacional Castañeda (2016) establece quince puntos clave:

1. Desvinculación. Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.
2. Obstaculización. Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.
3. Espíritu. Es una dimensión de espíritu de trabajo, los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas, esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea
5. Alejamiento. Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal, describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

6. Énfasis en la producción. Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha, la administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. Empuje. Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración. Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura. Las opiniones de los colaboradores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. Recompensa. El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. Riesgo. El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
13. Cordialidad. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

2.2. La productividad laboral

La productividad laboral es la eficiencia y eficacia que tiene el colaborador al realizar su trabajo, entonces la motivación es la que mantiene la actitud de eficiencia y eficacia en el trabajador.

Puede considerarse “como el conjunto de actitudes generales de la persona hacia su trabajo, en este sentido, el trabajo puede ser causa de felicidad y bienestar en la persona o todo lo contrario”. (Pablos, 2016, p.17)

Es la producción en donde se divide la cantidad de horas trabajadas, puede aumentar porque aumentó la productividad total de los factores, pero también puede aumentar porque los procesos productivos toman las combinaciones de capital y trabajo, y los empresarios han optado por una nueva combinación, esto se logra si sustituye mano de obra por equipar. Es “el resultado de las acciones que realiza el colaborador para mantenerse produciendo, además para demostrarle lo importante y valioso que es para la empresa”. (Lomas, 2017, p.25)

Se necesita encontrar una armonía sana entre tres pilares básicos: la persona, el entorno y competitividad. Un entorno apropiado puede significar un aumento de la productividad laboral, todo basado en la aportación de valor, en la sostenibilidad y en la eficiencia, para Ochoa (2015) las empresas u organizaciones que sufren de baja productividad:

Es porque no le dan la importancia necesaria a las causas que lo producen, aunque fácilmente desde afuera de la organización se observa que no existe otro motivo mayor que la motivación de los colaboradores. Si el colaborador de una organización está motivado, esto puede suceder porque, su trabajo le es agradable, tiene buenas relaciones con sus compañeros, le gusta lo que hace y todo lo que conlleva el puesto donde labora le es grato, entonces su productividad va ser mayor que la del trabajador que sufre de falta de motivación, desanimado, que tiene conflictos con sus compañeros, no le agrada su puesto y no está conforme con lo que recibe. (p.1)

Fuentes (2015) indica que la productividad implica la mejora del proceso productivo:

La productividad aumenta al existir una reducción de los insumos mientras las salidas permanecen constantes, es una medida relativa que mide la capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en una unidad de tiempo. El nivel de la productividad del trabajo es un índice importantísimo del carácter progresivo de un modo de producción de un régimen social dado. Elevar la productividad del trabajo significa economizar trabajo vivo y trabajo social, reducir el tiempo socialmente necesario para producir la unidad de mercancía, rebajar su valor. (p.8)

La mejora en la productividad laboral de una organización depende principalmente de sus colaboradores, aprovechando sus capacidades al máximo posible en donde los más entusiastas, optimistas y capacitados brinden ayuda a los que no lo son. Para Rodríguez (2015) la productividad puede definirse como:

La relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos más la cantidad de recursos utilizados, en la fabricación, la productividad sirve como un indicador de rendimiento de talleres, máquinas, recursos humanos. En término de recursos humanos la productividad equivale a rendimiento, se dice que alguien es productivo cuando con una determinada cantidad de recursos y en un periodo dado, se obtiene el máximo rendimiento. (p.27)

Finalmente, la productividad del trabajo refleja solo parcialmente la productividad del trabajo en términos de las capacidades personales de los colaboradores o la intensidad de sus esfuerzos. Cuando la medida de la productividad del trabajo es basada en el producto bruto por unidad de insumo de trabajo, su crecimiento también va a depender y será afectado positiva o negativamente, de acuerdo a la variación de los insumos intermedios con respecto al trabajo.

2.2.1. Factores que influyen en la productividad laboral

Los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son “la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales”. (Fuentes, 2016, p.30)

Según este mismo autor existen dos factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones: el entorno y las características de la organización o las características del trabajo (las aptitudes y actitudes de los individuos).

1. Entorno. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.
2. Características de la organización. La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Según Yonclei (2018) algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Esta clasificación se observa a continuación:

Factores duros:

1. Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

2. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.
3. Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Factores blandos

1. Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.
2. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.
3. Métodos de trabajo: Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.
4. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros (Yonclei, 2018, p. 46)

2.2.2. Importancia, dimensiones y beneficios de la productividad laboral

Se considera que el único camino para que una empresa u organización aumente su rentabilidad “es elevando su productividad. Para ello se utilizan métodos y se optimizan tiempos de trabajo”. (Uriarte, 2019, p.1)

La productividad tiene una relación casi constante y directa con la calidad pues trata de fomentar mejoras constantemente para reducir los costos y elevar la rentabilidad de la organización. En ese sentido Coll (2020) manifiesta que la importancia radica en la medición de sí misma, entre otras razones, a continuación, se muestran algunas de porqué es importante medir la productividad de los trabajadores en la empresa:

1. Localizar qué situaciones no dejan incrementar la productividad.
2. Anticiparnos a situaciones no deseadas.
3. Comprobar el efecto de las políticas y estrategias utilizadas.
4. Controlar las posibles desviaciones que se producen.
5. Conocer mejor la empresa, y sus empleados.

Las dimensiones según lo manifiesta Uriarte et. al. (2019), se adaptan a tres grandes índices que pueden ser evaluados para conocer la productividad de la organización, cumpliendo cada uno de estos con funciones específicas para mejorar el desarrollo de un organismo:

1. Eficiencia. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.
2. Efectividad. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos

planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

3. Eficacia. Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad. En cuanto a los beneficios, Castañeda (2016) dice:

Se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. (p.39)

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad, el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

2.2.3. Medición e indicadores de la productividad

Gaither y Frazier (2000), en su libro *Administración de Producción y Operaciones*, definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos. A continuación, Fuentes (2016) menciona tres indicadores de productividad:

1. **Eficiencia.** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.
2. **Eficacia.** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.
3. **Efectividad.** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como

indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

3. Contextualización del objeto de estudio

Las Direcciones Regionales de Trabajo, están facultadas para absolver las consultas relativas a las leyes y reglamentos del trabajo, velar por la unificación de la jurisprudencia administrativa del trabajo, imponer multas y sanciones, resolver reclamos colectivos de trabajadores, disponer las inspecciones a empresas industriales y no industriales para verificar la existencia de certificados médicos de menores, verificar el cumplimiento de la aplicación de los mandatos constituyentes, ejercitar la mediación laboral en los conflictos colectivos de trabajo, aprobar los reglamentos internos de trabajo, aprobar los reglamento de seguridad y salud en el trabajo y aprobar los cambios de horarios y turnos de trabajo.

La Misión de esta empresa pública es: “Somos la Institución rectora de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano del servicio público, que regula y controla el cumplimiento a las obligaciones laborales mediante la ejecución de procesos eficaces, eficientes, transparentes y democráticos enmarcados en modelos de gestión integral, para conseguir un sistema de trabajo digno, de calidad y solidario para tender hacia la justicia social en igualdad de oportunidades”.

La Visión ha sido definida en función a los lineamientos generales de las autoridades; en este contexto se plantea un propósito estratégico que prioriza su enfoque en garantizar los derechos de la ciudadanía laboral promoviendo un trabajo digno en todas sus manifestaciones.

Su visión está proyectada en “Ser un referente a nivel nacional e internacional como la institución que fomenta el trabajo digno en igualdad de oportunidad y trato, lidera el desarrollo del talento humano, institucionaliza el diálogo social e impulsa la auto organización democrática, con procesos ágiles y personal altamente calificado para brindar servicios de calidad y calidez, promover una Cultura laboral y garantizar el cumplimiento de los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía laboral”.

El compromiso planteado por la Institución y las autoridades para alcanzar las metas esperadas por cada una de las perspectivas, se derivan en los objetivos estratégicos y para su consecución se contempla la aplicación de estrategias transversales que incorporen el enfoque integrado de igualdad.

Capítulo III

3. Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

- Aplicada. Se buscó la generación de conocimiento con aplicación directa al problema detectado en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.
- Cuantitativa. Se hallaron leyes generales que explicaron la naturaleza del objeto de estudio a partir de la comprobación y el análisis de los resultados que se mostraron en representaciones numéricas o estadísticas verificables.
- Descriptiva. Se puntualizaron las características de la población que se estuvo estudiando, se describió la naturaleza del segmento demográfico en estudio (colaboradores y Directora de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo).
- De campo. Se extrajeron datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (encuestas y entrevista) con el fin de dar respuesta a la situación o problema planteado previamente.
- Explicativa. Se revelaron las causas y efectos del fenómeno a partir de una explicación del mismo de forma deductiva, generó definiciones operativas referidas al clima organizacional.

3.2. Diseño de la investigación

- Transeccional. Se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue describir las dos variables del estudio (clima organizacional y satisfacción laboral) y analizó su incidencia e interrelación en ese momento dado.
- No experimental. Porque las variables (clima organizacional y satisfacción laboral) no fueron manipuladas intencionalmente, sino que sólo se observaron y se analizaron tal cual y como son en su contexto natural.

3.3. Población y muestra

- La población o universo de este estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores y una Directora en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo. Como la población del estudio no era grande, no fue necesario obtener una muestra representativa para la obtención de la información que este caso requirió.

3.4. Técnicas de recolección de datos

- Entrevista. Las preguntas que se le hicieron a la Directora de esta institución pública se decidieron previamente de acuerdo con la información requerida para esta investigación.
- Encuestas. Las preguntas que fueron aplicadas a los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo, utilizando la escala de Likert, fueron analizadas previamente para un mejor control y generalización de los resultados.
- Cuestionario. Se aplicó esta herramienta de investigación con una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados (Directora y colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo).

3.5. Método de investigación

- Método científico. Este proceso estuvo destinado a explicar el fenómeno o problema en estudio (el clima organizacional), y con ello se establecieron relaciones entre los hechos y se confirmaron teorías que explicaron a dicho fenómeno, y a la vez obtener con estos conocimientos aplicaciones útiles para la institución pública en donde se realizó el estudio.

3.6. Análisis de los datos

- Primero, la información se tabuló y luego a través del programa Excel versión 2016 se elaboraron los gráficos y cuadros estadísticos que permitieron explicar mejor los datos obtenidos.

3.7. Definición de las variables del estudio

3.7.1. Variable independiente

La variable independiente fue aquella propiedad del objeto de estudio al que se le evaluó su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. De este modo, la variable independiente en este estudio estuvo influyendo en la variable dependiente, el estudio correlacional se centró precisamente en esa relación. Para este estudio la variable independiente fue el clima organizacional.

3.7.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue el objeto o evento de este estudio, sobre la cual se centró la investigación en general. Pudo ser definida como los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de los cambios en la variable independiente. Para este estudio la variable dependiente fue la productividad laboral.

3.7.3. Operacionalización de las variables de estudio

Variable independiente: El clima organizacional.

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Es el ambiente generado por las prácticas de los colaboradores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí.	Factores que conforman el clima organizacional	<p>Estructura organizacional</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>¿Está usted conforme con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en su institución?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está usted conforme con el grado de autonomía y el compromiso asignado a su puesto de trabajo?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p>	Entrevista al Director y encuesta a los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.

		<p>Compensación</p> <p>Competitividad</p> <p>Relaciones humanas</p>	<p>¿Está usted conforme con el salario recibido por la actividad laboral desarrollada en la organización?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está usted conforme con que en la organización se promueva un clima competitivo?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está usted conforme con el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación demostrados en la organización?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p>	
--	--	---	--	--

		Cooperación	<p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está usted conforme con el apoyo, el trabajo de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la entidad?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p>	
		Estándares	<p>¿Está usted conforme con los parámetros que indican el alcance o el cumplimiento de sus labores en la organización?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p>	

		<p>Resolución de conflictos</p> <p>Reconocimiento</p>	<p>¿Está usted conforme con la forma en que se suelen solucionar las desavenencias entre los miembros de la organización?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p> <p>¿Está usted conforme con el reconocimiento de su esfuerzo y aportes a los objetivos de la organización para inculcarle un sentido de pertenencia?</p> <p>Muy conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Poco conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Algo conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Nada conforme <input type="checkbox"/></p>	
--	--	---	--	--

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Variable dependiente: La productividad laboral.

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Es una medida de eficiencia en el trabajo, la cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.	Factores que influyen en la productividad laboral	Cohesión del grupo	<p>¿Se fomenta e incentiva el trabajo en equipo con lo que, ante un problema o dificultad, se comparten conocimientos y esfuerzos?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	Entrevista al Director y encuesta a los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.
		Jornada laboral	<p>¿La jornada laboral busca no la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	

		<p>Condiciones laborales</p> <p>Percepción de apoyo</p> <p>Capacitación constante</p>	<p>¿El clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la organización que permiten que se sienta comprometido con la empresa y sus resultados?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>¿Recibe usted reconocimiento de sus compañeros y superiores por un buen trabajo, ayuda durante temporadas complicadas o comprensión ante problemas personales?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>¿Recibe usted nuevos conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes</p>	
--	--	---	---	--

			para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se le encomienda? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
--	--	--	---	--

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información

3.8.1. Entrevista a la Directora

P. ¿Está usted conforme con la forma en que están divididas, agrupadas y coordinadas las actividades laborales en su institución?

R. Si estoy conforme, pero creo que se debería mejorar el tema de algunas competencias que deben de estar netamente actuadas dentro de la regional; me explico, el tema de la inscripción de las organizaciones sociales se desprende desde Quito, lo adecuado es que debería ser por cada regional, pero si encuentro quien estructura del ministerio es correcta

P. ¿Está usted conforme con el grado de autonomía y el compromiso asignado a los colaboradores en sus puestos de trabajo?

R. Sí, sí estoy conforme en un grupo muy activo y responsable en cuanto a los líderes de cada área, ellos obviamente hacen sus trabajos conforme a sus responsabilidades

P. ¿Está usted conforme con el salario recibido por la actividad laboral desarrollada por los colaboradores en la institución?

R. Bueno el tema de los salarios es un tema unificado por estado y el Ministerio de finanzas de acuerdo al estudio socioeconómico, pues eso hay que ser conscientes del ser humano desea obtener mayor ganancia en cuanto a su trabajo

P. ¿Está usted conforme con que en la institución se promueva un clima competitivo?

R. Eso es subjetivo, creo que la competitividad de cada uno no se promueve el tema competitivo perfil inherente de cada ser humano, la competencia viene intrínseca lo que se promueve dentro del ministerio es un clima laboral amistoso empático que no genere discordia

P. ¿Está usted conforme con el respeto interpersonal a todo nivel, el trato y la cooperación demostrados en la institución?

R. Si estoy conforme, no he identificado ningún irrespeto en el área laboral

P. ¿Está usted conforme con el apoyo y el trabajo de equipo realizado para lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la entidad?

R. Si estoy conforme, obviamente que existe momentos buenos y momentos malos, pero por lo general siempre llegamos al cumplimiento nuestras metas, tratando que todos tengamos actividades igualitarias.

P. ¿Está usted conforme con los parámetros que indican el alcance o el cumplimiento de las labores de los colaboradores en la entidad?

R. Si estoy de acuerdo, creo que cada uno de ellos de acuerdo a sus actividades cumplen con lo establecido

P. ¿Está usted conforme con la forma en que se suelen solucionar las desavenencias que puedan ocurrir entre los miembros de la institución?

R. Es algo de carácter personal, pero hasta el momento no tengo ningún conflicto entre servidores, anteriormente no tengo conocimiento

P. ¿Se reconoce el esfuerzo y aportes a los objetivos de la entidad para inculcarle un sentido de pertenencia a los colaboradores?

R. Sí, la verdad que el cumplimiento de las metas al menos como directora hago la felicitación de manera pública entre los compañeros de trabajo ya que al ser sector público no se puede realizar reconocimiento.

P. ¿La jornada laboral busca no la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación de los funcionarios?

R. Como sector público tenemos que cumplir ocho horas diarias, de acuerdo a nuestro contrato de trabajo o acción de personal, pero obviamente lo que se ve la calidad de trabajo, yo siempre he sido una persona que reconoce a los servidores su trabajo

P. ¿El clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la institución que permiten que el funcionario se sienta comprometido con la institución y sus resultados?

R. Definitivamente yo creo que todo funcionario debe tener herramientas de trabajo para cumplir con sus metas un ejemplo si yo soy inspectora necesito un

vehículo para ir a realizar mi trabajo si yo no tuviera un vehículo no podría ser selección lo que obviamente ocasionaría dificultades al cumplir con los objetivos institucionales

P. ¿Le reconoce usted a los funcionarios el buen trabajo o aportes significativos a la institución?

R. Como lo dije anteriormente no se lo puede reconocer ya que es un sector público no se puede realizar conversaciones, pero si se lo puede realizar de una manera motivacional incluso puede uno crear un vínculo especial entre la persona que realiza su trabajo de manera más óptima

P. ¿Reciben los funcionarios nuevos conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda?

R. Si claro en el momento no se ha realizado por el tema de austeridad en el trabajo, pero en este caso si existiera obviamente se le ayudaría al servidor con capacitaciones y talleres

3.8.2. Encuesta a los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo

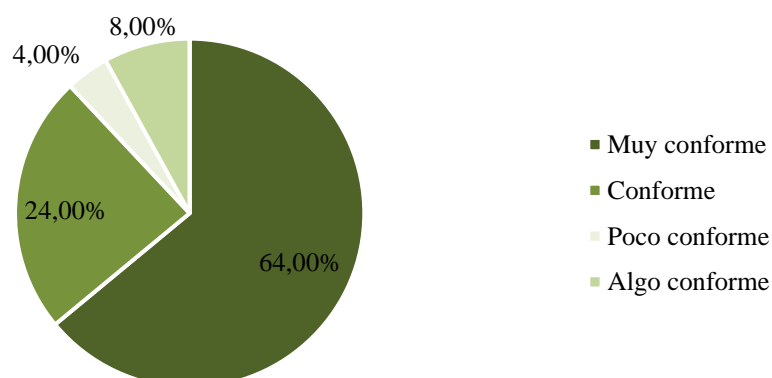
Tabla 1

División, agrupación y coordinación de las actividades en la institución

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	32	64,00%
Conforme	12	24,00%
Poco conforme	2	4,00%
Algo conforme	4	8,00%
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 1



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

A la pregunta realizada sobre la conformidad de la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de la institución, los encuestados respondieron lo siguiente: el 64% de los colaboradores manifestaron que se encuentran muy conforme debido a que todo está previsto y bien organizado en la institución; el 24% se encuentra conforme ya que los procesos están explicados y se realizan metódicamente; el 8% manifiesta que se encuentra algo conforme porque en ocasiones les ha tocado realizar actividades de trabajo fuera de sus competencias; y el 4% manifiesta que se encuentra poco conformes ya que todo viene ya diseñado y no hay autonomía para mejorar los procesos.

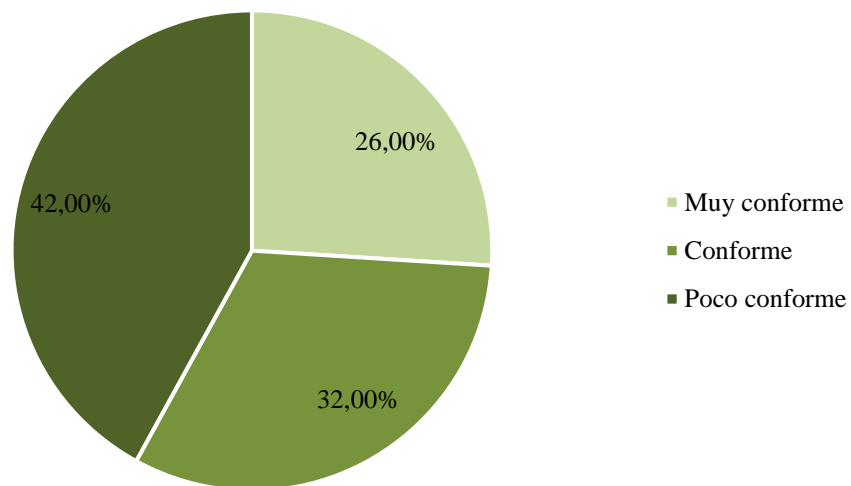
Tabla 2

Grado de autonomía y compromiso asignado al puesto de trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	13	26,00%
Conforme	16	32,00%
Poco conforme	21	42,00%
Algo conforme	0	0
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 2



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

A la pregunta realizada respecto a la conformidad con el grado de autonomía y el compromiso asignado a su puesto de trabajo se dieron los siguientes resultados: el 42% de los colaboradores manifiesta que se siente poco conforme ya que en la institución se hace un seguimiento constante y en ocasiones inoportuno a las actividades que se realizan; el 32% dijo que se encuentra conforme ya que realizan las actividades dependiendo de sus conocimientos y de su puesto; y el 26% manifiesta que se encuentra muy conforme ya que entienden que la institución tiene un rol muy importante que cumplir por tanto que exista un seguimiento a lo que se realiza es para ellos proporcional a lo que se hace.

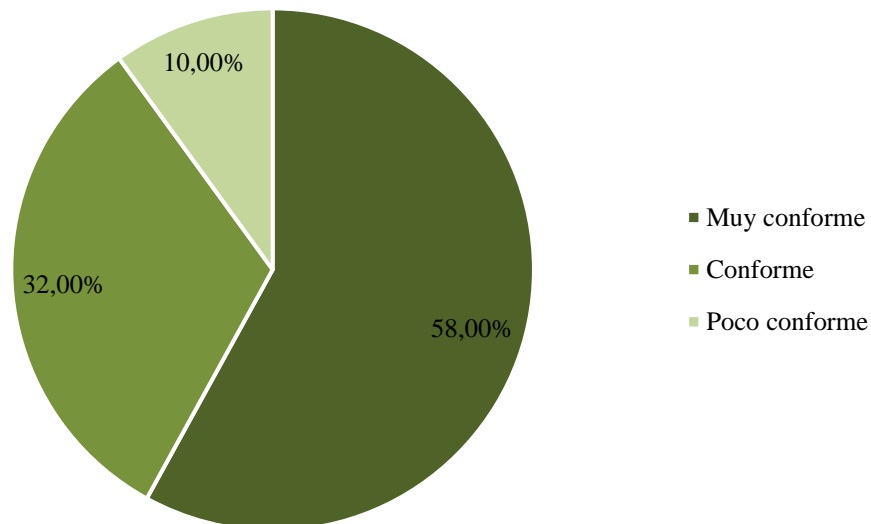
Tabla 3

Salario recibido por la actividad laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	29	58,00%
Conforme	16	32,00%
Poco conforme	5	10,00%
Algo conforme	0	0
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 3



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Referente a la pregunta de la conformidad con el salario recibido por la actividad laboral desarrollada en la organización por los colaboradores, se identificaron los siguientes resultados: el 58% de los encuestados manifestaron que se encuentra muy conforme con su salario ya que está establecido en base a su perfil y puesto, el 32% se encuentra conforme con su salario ya que está estipulado por la normativa del Estado, y el 10% manifiesta que se encuentra poco conforme ya que realizan varias actividades en diferentes áreas y no se les reconoce dicha actividad extra.

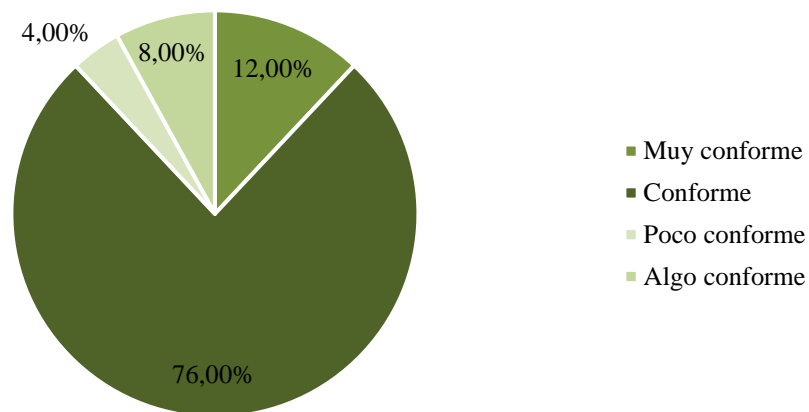
Tabla 4

En la organización se promueve un clima competitivo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	6	12,00%
Conforme	38	76,00%
Poco conforme	2	4,00%
Algo conforme	4	8,00%
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 4



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Con respecto a la pregunta de la promoción de un clima competitivo en la organización, se obtuvieron los siguientes resultados: el 76% manifestaron que están conformes con el clima competitivo y su promoción ya que se incrementan los resultados en el área laboral, el 12% explica que se encuentra muy conforme manifestando que así se puede lograr un aumento de la productividad dentro de la organización, el 8% manifiesta que se encuentra algo conforme ya que existe desigualdad al tratar de competir existiendo diferencias entre niveles educativos y de experiencia, y el 4% manifiesta que se encuentra poco conforme ya que la empresa no siempre incentiva o promociona la competitividad en forma equitativa dentro de la institución.

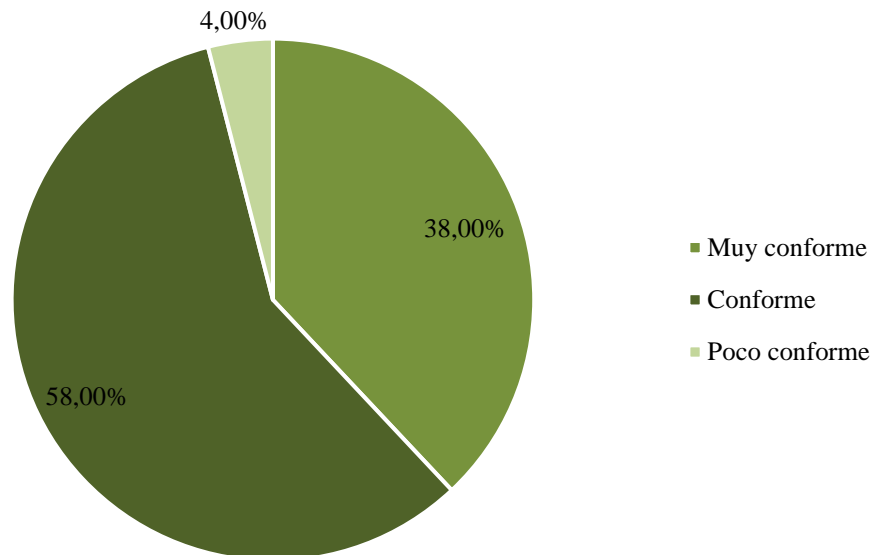
Tabla 5

Respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación demostrados en la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	19	38,00%
Conforme	29	58,00%
Poco conforme	2	4,00%
Algo conforme	0	0
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 5



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Con respecto a estar conforme con el respeto interpersonal a todo nivel, al trato y a la cooperación del personal en la entidad, se identificaron los siguientes resultados: el 58% de los encuestados manifestó que se encuentra conforme con respecto al cumplimiento de esto pues mantiene un ambiente laboral muy cordial, el 38% explica que se encuentra muy conforme ya que consideran que el respeto es la base para una adecuada cooperación, y el 4% se encuentra poco conforme ya que a pesar de que el respeto existe muchas veces no existe una cooperación plena entre colaboradores.

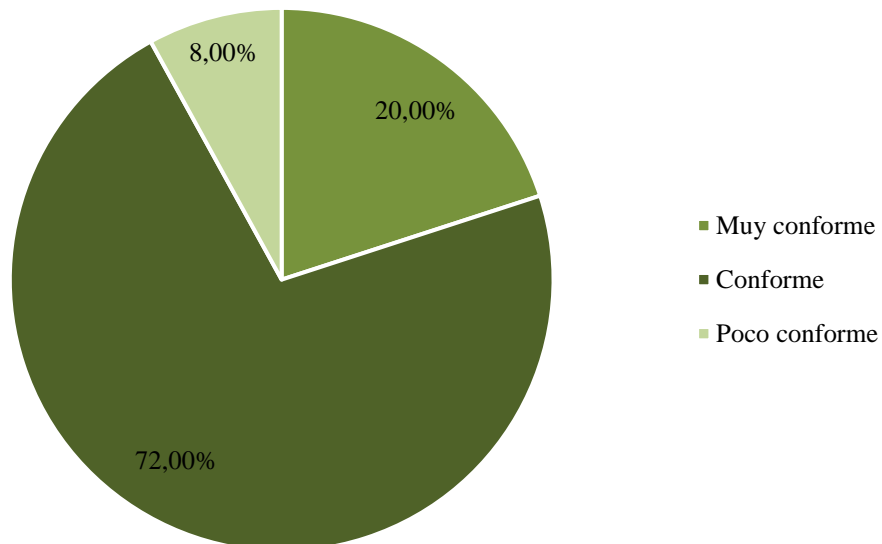
Tabla 6

Apoyo, trabajo en equipo para lograr objetivos comunes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	10	20,00%
Conforme	36	72,00%
Poco conforme	4	8,00%
Algo conforme	0	0
Nada conforme	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 6



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Con respecto a la pregunta de la conformidad con el apoyo, el trabajo en equipo para lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la entidad, se presentaron los siguientes resultados: el 72% de los colaboradores dijo estar conformes ya que tienen claro que se espera de ellos y de su trabajo para la institución, el 20% manifestó que se encuentra muy conforme ya que si existe el trabajo en equipo, y que aunque existan diferencias el logro de objetivos es primordial, y el 8% respondió que están poco conformes puesto que no existe una verdadera cohesión entre los grupos de trabajo.

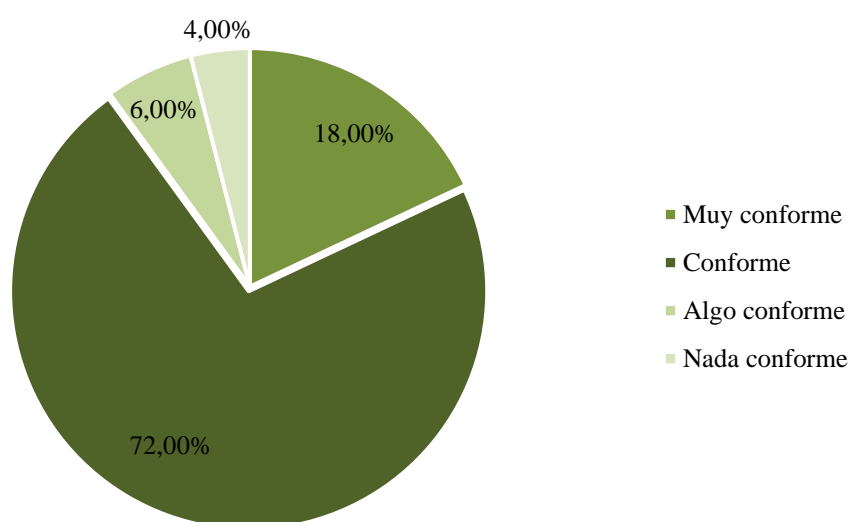
Tabla 7

Parámetros que indican el alcance o el cumplimiento de las labores en la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	9	18,00%
Conforme	37	72,00%
Poco conforme	0	0
Algo conforme	3	6,00%
Nada conforme	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 7



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Con respecto a los parámetros que indican el alcance en el cumplimiento de las labores dentro de la organización, se obtuvieron las siguientes respuestas: el 72% explica que se encuentra conforme con estos parámetros ya que si responden a los procesos que se realizan, el 18% se siente muy conforme ya que los parámetros establecidos cumplen y hacen cumplir con lo establecido para el funcionamiento de la entidad, el 6% manifiesta que se encuentra algo conforme al establecer que muchos de los objetivos institucionales no se cumplen aun con los parámetros establecidos, y el 4% de los encuestados se encuentra nada conforme ya que no se aplican dichos parámetros sino el criterio de la autoridad que revisa el nivel de cumplimiento.

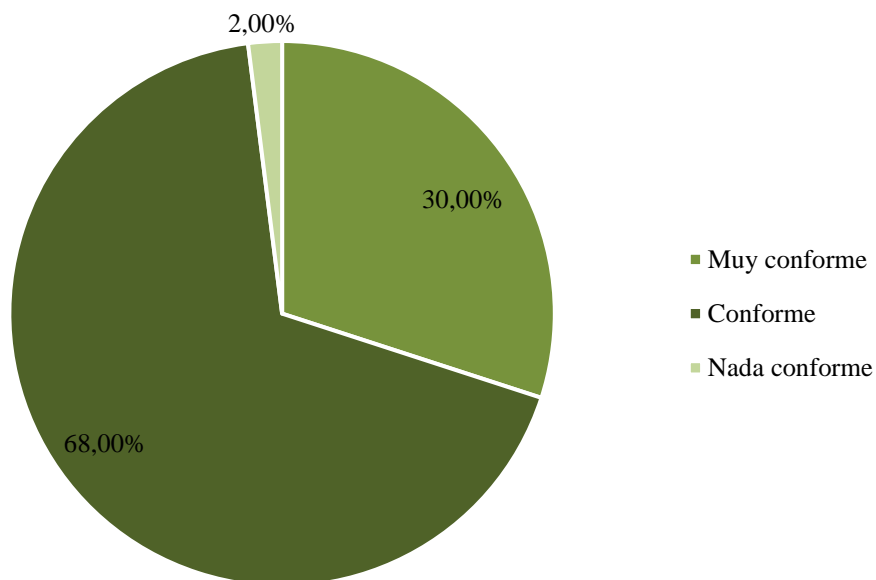
Tabla 8

Desavenencias entre los miembros de la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	15	30,00%
Conforme	34	68,00%
Poco conforme	0	0
Algo conforme	0	0
Nada conforme	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 8



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Respecto a la pregunta de la conformidad con la forma en la que se solucionan las desavenencias entre los miembros de la organización, se obtuvieron los siguientes resultados: el 68% manifestaron que está conforme ya que no existen problemas graves dentro de la organización pues se han tratado adecuadamente por las partes involucradas, el 30% indicó que se encuentra muy conforme ya que las diferencias y problemas entre colaboradores han sido tratados a tiempo disminuyendo su impacto en el ambiente de trabajo, y el 2% manifestó que no se encuentra nada conforme ya que la aplicación de las soluciones a los problemas son parciales.

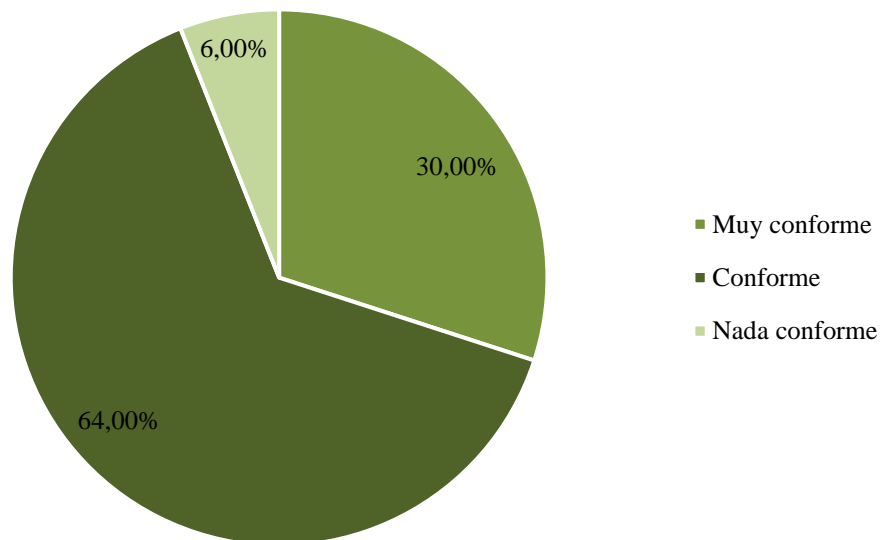
Tabla 9

Reconocimiento del esfuerzo y aportes a los objetivos de la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy conforme	15	30,00%
Conforme	32	64,00%
Poco conforme	0	0
Algo conforme	0	0
Nada conforme	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 1



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Con respecto a la pregunta referente al reconocimiento del esfuerzo y aportes a los objetivos de la organización, los encuestados respondieron lo siguiente: el 64% de los colaboradores consideran estar conformes pues si se les ha reconocido de alguna forma, generalmente vacaciones; el trabajo y la aportación a la institución, el 30% manifestó que se encuentra muy conforme ya que siempre se les ha reconocido y que no está mal que sea reconocido el esfuerzo en el trabajo realizado, y el 6% manifestó estar nada conforme ya que no existen incentivos o reconocimientos que motiven a los colaboradores a destacarse en esta institución pública.

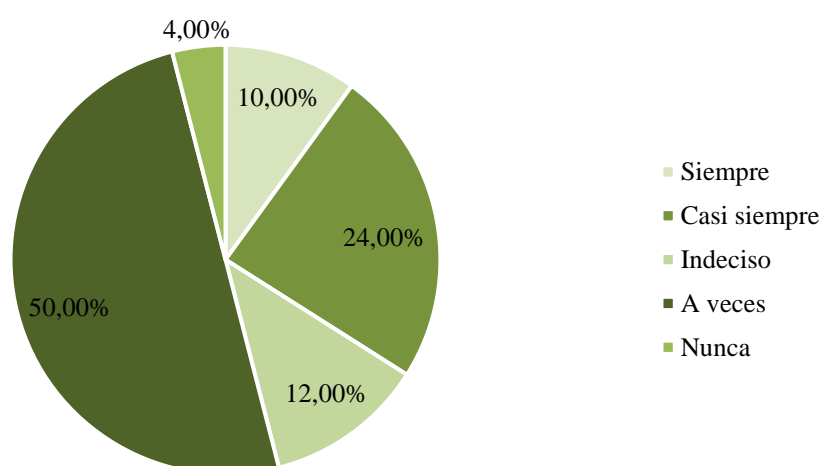
Tabla 10

Incentivar el trabajo en equipo ante los problemas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	10,00%
Casi siempre	12	24,00%
Indeciso	6	12,00%
A veces	25	50,00%
Nunca	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 10



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Referente a la pregunta relacionada a incentivar el trabajo en equipo para solucionar problemas o dificultades en la organización, los encuestados respondieron así: el 50% de los encuestados manifestaron que a veces se incentiva el trabajo en equipo pues generalmente estos los solucionan quienes los provocan, el 24% manifestó que casi siempre se incentiva el trabajo en equipo en circunstancias problemáticas para promover la solidaridad entre los colaboradores, el 12% dijo estar indeciso ya que no quisieron tomar partido en este cuestionamiento, el 10% manifestó que esto pasa siempre pues al incentivar el trabajo en equipo los hace más productivos, y el 4% indicó que nunca se realiza este tipo de incentivo ante una dificultad ya que no existen lineamientos definidos para este proceso.

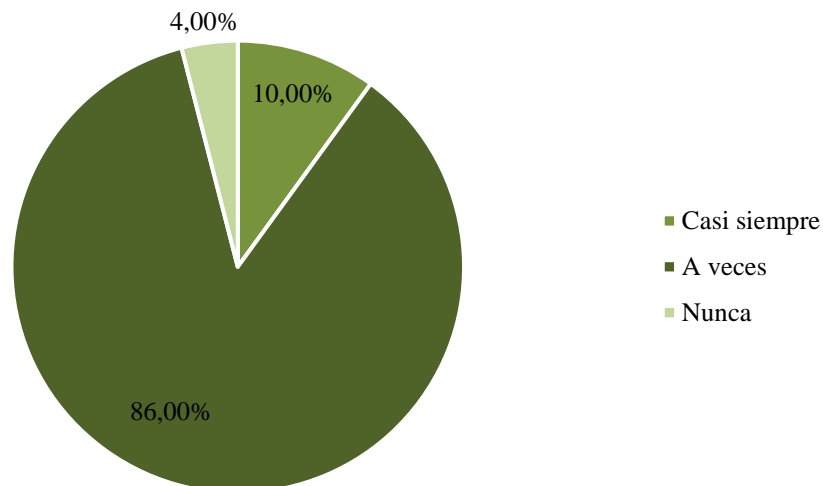
Tabla 11

Jornada laboral busca no la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	5	10,00%
Indeciso	0	0
A veces	43	86,00%
Nunca	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 11



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

En la pregunta relacionada con si la jornada laboral busca no la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 86% de los encuestados manifestaron que esto a veces se realiza porque lo que se busca es simplemente cumplir con los procesos y con el horario de trabajo, el 10% dijeron que casi siempre pasa esto porque el horario, si bien cumple con las horas estipuladas por la Ley, ha sido consensuado para adaptarlo a las necesidades reales de la institución, y un 4% manifestó que nunca se realiza esto pues como en cualquier trabajo hay que cumplir con las actividades que están dentro del horario de trabajo, nada más.

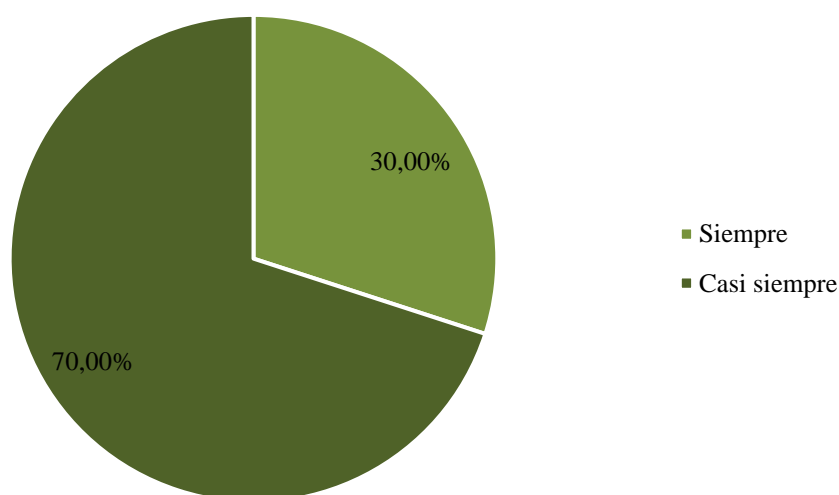
Tabla 12

El clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	35	30,00%
Casi siempre	15	70,00%
Indeciso	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 12



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Respecto a la pregunta relacionada con que si el clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la organización que permiten que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa y sus resultados, los encuestados respondieron así: el 70% considera que casi siempre ocurre esto porque no siempre cuentan con los insumos y herramientas necesarias para cumplir sin preocupaciones sus actividades, y esto influye en cierta medida con el clima laboral de la institución, y el 30% manifestó que esto siempre es así pues se sienten comprometidos con su trabajo y con la institución y que a pesar de ciertas falencias las suplen con las ganas de realizar una buena labor.

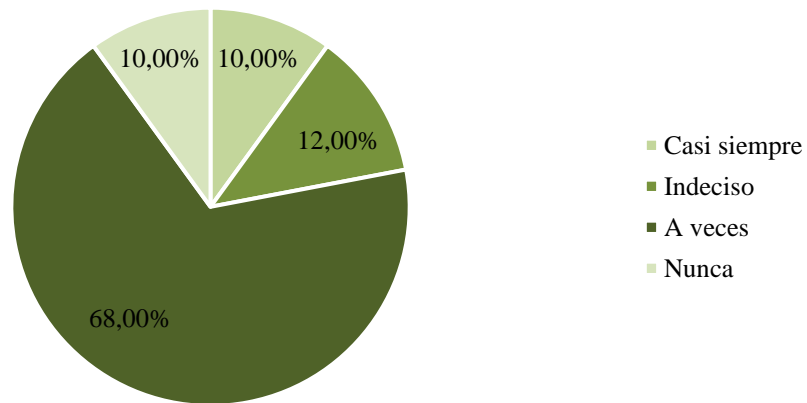
Tabla 13

Reconocimiento de compañeros y superiores por un buen trabajo, ayuda durante temporadas complicadas o comprensión ante problemas personales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	5	10,00%
Indeciso	6	12,00%
A veces	34	68,00%
Nunca	5	10,00%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 13



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

En la pregunta referente a si el reconocimiento de los compañeros y superiores por un buen trabajo ayuda durante las temporadas complicadas o ante problemas personales de los colaboradores, estos respondieron lo siguiente: el 88% manifestó que esto a veces ocurre porque la dinámica del trabajo no permite detenerse a observar las dificultades de los demás pues hay que cumplir con las labores en primer lugar, el 12% dijo estar indeciso por lo que no consideran esto ni bueno ni malo. El 10% manifestó que esto pasa casi siempre porque el soporte de los compañeros es importante, tanto para el equilibrio emocional del colaborador como para el ambiente laboral, y otro 10% dijo que esto nunca sucede pues cada quien está ocupado en sus propias cosas y labores.

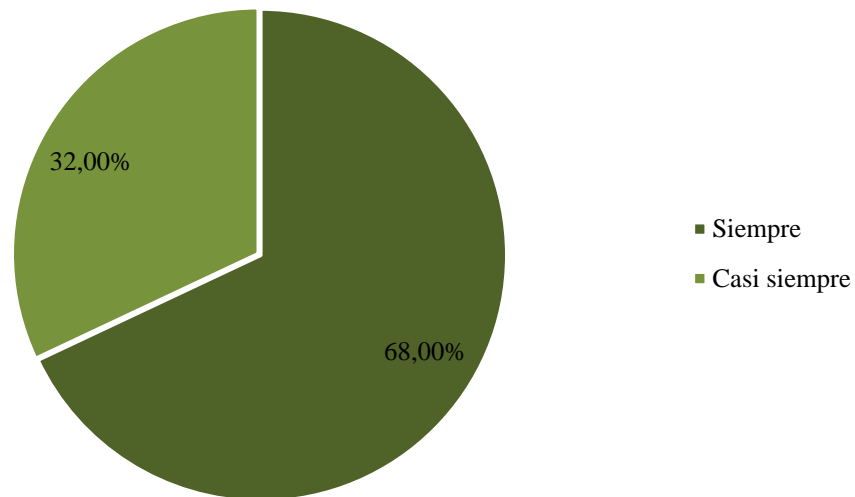
Tabla 14

Conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se le encomienda

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	34	68,00%
Casi siempre	16	32,00%
Indeciso	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	50	100,00%

Fuente: Encuestas colaboradores Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Gráfico 14



Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Referente a la pregunta de si con el recibir nuevos conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes puede interactuar mejor en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se le encomienda, los encuestados respondieron así: el 68% de los colaboradores manifestaron que esto siempre sucede porque las capacitaciones son imprescindibles para el desarrollo profesional y la realización óptima de sus labores, y el 32% manifestó que casi siempre pasa esto porque en la actualidad han disminuido las capacitaciones por falta de presupuesto.

Capítulo IV

4. Conclusiones, recomendaciones y resultados logrados

4.1. Conclusiones

Existe mucha conformidad con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de la institución debido a que la manera para realizar los procesos está previsto, bien organizado, explicado claramente y realizados en forma metódica, pero hay poca conformidad con respecto al grado de autonomía y compromiso asignado al puesto de trabajo, ya que la Dirección realiza seguimientos constantes y en muchas ocasiones innecesarios, creando un ambiente laboral tenso.

Los colaboradores de la institución se encuentran muy conformes con respecto al salario recibido por la actividad laboral desarrollada en la organización ya que se tiene en cuenta lo que está establecido según su perfil y a su puesto de trabajo, también están conformes con la promoción de un clima competitivo en la organización, puesto que se lograrían mejores resultados y mayor productividad.

Existe conformidad respecto al respeto interpersonal a todo nivel, al trato y la cooperación del personal en la entidad, al cumplir con responsabilidad y amabilidad las actividades internas conjuntamente con un ambiente laboral de cordialidad basado en principios y valores éticos. También hay conformidad con el apoyo, el trabajo en equipo para lograr objetivos comunes relacionados a los objetivos de la institución, pues cada uno de los colaboradores tienen claras sus metas, propósitos y así mismo, conocen los resultados que la institución desea obtener.

El personal de la organización se encuentra conforme con los parámetros que indican el alcance en el cumplimiento de las labores dentro del organización debido a que estos tienen correspondencia a los procesos antes planificados. Se manifiesta conformidad con la forma en la que se solucionan las desavenencias entre los miembros de la organización debido a que dichas problemáticas al no ser graves se suelen solucionar entre los implicados sin que interrumpan o afecten las actividades laborales.

Existe conformidad con el reconocimiento del esfuerzo y aportes a los objetivos de la organización puesto que la Dirección, de alguna forma; ha manifestado su reconocimiento con la finalidad de motivar a los colaboradores. Se realiza poco incentivo en el trabajo en equipo para solucionar problemas o dificultades en la organización pues generalmente estos conflictos se solucionan de forma individual.

La jornada laboral y su búsqueda, no de la cantidad sino de la eficiencia de resultados estimulando la creatividad y la motivación, mostró que en muchas ocasiones lo que se busca es simplemente cumplir con los procesos y con el horario establecido dentro de la entidad. El clima organizacional y herramientas de trabajo si son vistos como factores clave dentro de la organización para desarrollar y cumplir sin preocupaciones las actividades y procesos establecidos.

El reconocimiento de compañeros y supervisores por un buen trabajo, la ayuda durante temporadas complicadas o comprensión ante problemas personales a veces ocurre porque la dinámica de trabajo no permite detenerse a observar las dificultades de los demás. El conocimiento nuevo para el manejo de herramienta, desarrollo de habilidades y actitudes para interactuar mejor en el entorno laboral son indispensables para el desarrollo del colaborador y la realización óptima de sus labores para cumplir los objetivos institucionales.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos se realizó la siguiente recomendación:

Los administradores de esta entidad deben aplicar el Coaching, este método consiste en analizar y diseñar un conjunto de técnicas y estrategias enfocadas al equipo humano de la organización cuyo objetivo principal es lograr tanto la eficacia en los resultados como la motivación y satisfacción de todo el personal. Entonces se puede decir en pocas palabras que el Coaching es una acción directa sobre estas personas y sus habilidades, apuntando hacia la consecución de las labores en forma exitosa, competente y participativa. Flores (2018) lo expresa muy acertadamente al decir que:

El coaching dirigido a empresas busca potenciar las habilidades de liderazgo oportunas, motivar y abrir los ojos al líder sobre sus capacidades y habilidades. Los líderes deben evolucionar y adaptarse a las nuevas tendencias del entorno que hacen necesario el dinamismo, deben ser moduladores de conductas de éxito, con capacidad para desarrollar el talento en sus equipos de trabajo, aprender a inspirar con el ejemplo a sus subalternos, retroalimentar de forma prudente y positiva, determinar objetivos y metas claras, y lograr que su equipo de trabajo funcione de una manera eficiente logrando un clima organizacional favorable.

Con dirigentes, líderes, gerentes con destrezas en Coaching se conseguirá enfrentar los cambios a los que se someten las organizaciones, y por supuesto a sus integrantes, por ello, como lo describen Villavicencio y Ocaña (2017) al referirse a la herramienta del coaching como:

Una estrategia clave de desarrollo del personal que contribuye a la mitigación de la resistencia al cambio y facilita el alineamiento de los objetivos personales a los objetivos organizacionales a través del análisis de la contextualización del cambio, la resistencia y la metodología de la aplicación al talento humano integrante de la organización en cada uno de los niveles. (p.83)

Otro aspecto que se verá reforzado con la aplicación del Coaching es el trabajo en equipo de los colaboradores, potenciando estructuras más flexibles y menos jerárquicas, de tal manera que ayude a la toma de responsabilidades promoviendo la amistad y las relaciones interpersonales, importantes para generar un buen ambiente de trabajo, con esto coincide Martínez (2016) cuando dice:

El coaching es un modelo de gestión para el crecimiento, desarrollo y formación del talento humano en las organizaciones, debido a que cada vez se requieren mejores habilidades de desenvolvimiento, liderazgo, responsabilidad, compromiso, estrategia, iniciativa y proactividad. Para esto se debe tener en cuenta antecedentes que permitan dar a conocer la importancia del coaching a nivel personal y empresarial; como una base fundamental de modelos de gestión debido a que estos permiten realizar una guía y un

acompañamiento para el alcance de las metas y los objetivos propuestos por una organización. (p.12)

De modo que, por medio de estas habilidades se puede lograr el desarrollo completo del talento humano, la formación de nuevos individuos que sepan cooperar y realizar trabajos en equipo para dar un resultado mejor que el esperado inicialmente; teniendo en cuenta estas circunstancias, el coaching lograra una motivación profunda para que los procesos anteriormente mencionados se realicen de una manera eficaz y productiva.

4.3. Resultados logrados

Objetivo General. Determinar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.	
Objetivo Específico Uno	Resultado Esperados Uno
1. Fundamentar bibliográficamente la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral.	1. Mejor comprensión de las variables del estudio a través de la fundamentación bibliográfica diseñada para esta investigación en particular.
Resultado Logrado Uno	
Este primer objetivo se logró a través del diseño de un marco teórico sólido a base de autores e investigaciones similares, con lo que fue bastante sencillo comprender más a fondo a las dos variables de este estudio, antecedentes de dichos estudios (p.21 y 22), contenidos como el clima organizacional (p.22), características e importancia del clima organizacional (p.24), factores determinantes y dimensiones del clima organizacional (p.26), los componentes y las funciones del clima organizacional (p.27), la productividad laboral (p.30), factores que influyen en la productividad laboral (p.32), importancia, dimensiones y beneficios de la productividad laboral (p.34) y la medición e indicadores de la productividad (p.35).	
Objetivo Específico Dos	Resultado Esperados Dos
2. Investigar el tipo de clima organizacional existente en la Dirección	2. Las percepciones que tiene el colaborador de la Dirección Regional de

Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.	Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo sobre las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.
Resultado Logrado Dos	
<p>Este segundo objetivo se logró a través de la operacionalización de la variable clima organizacional (p.42, 43, 44 y 45), de donde se obtuvieron las preguntas que luego se aplicaron a los colaboradores de la entidad investigada, preguntas de las cuales se elaboraron tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis (p. 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60), de las cuales se llegó a la conclusión que el clima laboral percibido por los colaboradores de esta organización gubernamental es aceptable, pero sin embargo hay aspectos que podrían ser mejorados y que recaen directamente en la dirección de dicha organización.</p>	
Objetivo Específico Tres	Resultado Esperados Tres
3. Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo.	3. El nivel o estado de bienestar y felicidad de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo en relación a su desempeño en el espacio de trabajo y su entorno.
Resultado Logrado Tres	
<p>Este tercer objetivo se logró a través de la operacionalización de la variable satisfacción laboral (p.46, 47 y 48), de donde se obtuvieron las preguntas que luego se aplicaron a los colaboradores de la entidad investigada, preguntas de las cuales se elaboraron tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis (p. 61, 62, 63, 64 y 65), de las cuales se llegó a la conclusión que hay poca conformidad con respecto al grado de autonomía y compromiso asignado al puesto de trabajo, hay poca conformidad con respecto al grado de autonomía y compromiso asignado al puesto de trabajo y que la jornada laboral solo busca cumplir con los procesos y con el horario establecido dentro de la entidad, aspectos que están afectando a la satisfacción de los colaboradores con su trabajo.</p>	
Objetivo Específico Cuatro	Resultado Esperados Cuatro

4. Realizar recomendaciones en base a los resultados de la investigación para mejorar la problemática en esta institución pública.	4. Mejoras en la problemática detectada en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Portoviejo por medio de las recomendaciones realizadas.
Resultado Logrado Cuatro	
<p>Este cuarto objetivo se logró a través de la recomendación elaborada (p.67, 68 y 69) en base a los resultados logrados con todo el proceso realizado con anterioridad, en esta recomendación se le sugiere a la Dirección de esta entidad que se utilice el coaching para subsanar los problemas detectados en la organización, entendiendo que el coaching empresarial es una práctica inspirada en los entrenadores deportivos, y aplicada al ámbito empresarial con idea de promover el aprendizaje del talento humano, en donde el líder y el colaborador se comprometen a aunar esfuerzos para alcanzar un conjunto de objetivos, desarrollando para ello un plan de acción.</p> <p>Pero, para ello la persona que hará de coach debe tener claro que el conocimiento no está en él sino en sus dirigidos y que su función es lograr, por medio del acompañamiento y la estimulación, que los colaboradores sean capaces de buscar y alcanzar las respuestas por sí mismos.</p> <p>De esta manera queda en manifiesto que la efectividad del coaching, en los ámbitos empresariales, depende de la motivación e implicación del colaborador con el proceso.</p>	

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Cronograma valorado

Actividades	2021						Recursos		
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Talento Humano	Materiales	Costo
Recopilación de información para el estudio en la institución escogida y elaboración del anteproyecto.							Autores del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 10,00
Fundamentación bibliográfica de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.							Autores del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 300,00
Investigación del tipo de clima organizacional existente en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.							Tutor Autores del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 20,00
Evaluación del nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la entidad investigada.							Tutor Autores del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 20,00
Recomendaciones realizadas en base a los resultados de la investigación para mejorar la problemática en esta institución							Tutor Autores del trabajo	Resultados Internet Computadora	\$ 10,00
Revisión final del trabajo de titulación terminado por el tutor designado.							Tutor designado	Tesis Internet Computadora	\$ 10,00
Revisión de la tesis terminada por el revisor designado.							Revisor designado	Tesis Internet Computadora	\$ 10,00
Defensa de la tesis terminada ante el tribunal de evaluación de la Escuela de Administración							Autores Tribunal	Diapositivas Internet	\$ 50,00
Total									\$ 430,00

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Referencias bibliográficas

- Abarca, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio distrital de Huaura, 2016*. Tesis. Universidad Nacional Jose Fausto Sánchez Carrión. Perú.
- Aldana, B. (2019). *Liderazgo y Clima Laboral en la empresa Cleaning Corp.* Tesis. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Arancibia, J. (2007). *Clima Organizacional como Herramienta de Gestión*. Libro. Universidad Viña del Mar. Chile.
- Castañeda, D. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concretezas granizo"*. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cándida, C. (2019). *Satisfacción laboral y productividad*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Coll, F. (2020). *La productividad laboral*. Informe. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Chávez, G. (2019). *Satisfacción Laboral*. Curso de Capacitación Laboral. Recuperado de: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla#:~:text=Este%20aspecto%20se%20refiere%20al,con%20sus%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo.>
- Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa Representaciones CEM ubicada en Chiquimula*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Texto 1ª edición. McGraw-Hill editores.
- Fuentes, S. (2015). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Flores, L. (2018). *Importancia del coaching empresarial*. Información empresarial. Recuperado de: <https://luisfloresguerra.com/importancia-del-coaching-empresarial/>

- García, D. (2017). *Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD de Portoviejo en el periodo 2017*. Tesis. Universidad Laica Eloy Alfaro. Ecuador.
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Hellriegel , D. y Slocum, J. (2014). *Clima organizacional: medidas, investigación y contingencias*. Artículo Científico. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/274925073_Organizational_Climat_e_Measures_Research_and_Contingencies
- Herrera, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tesis. Universidad César Vallejo. Perú.
- Maigua, J. (2017). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los tabajadores del area de Talento humano*. Tesis. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.
- Martínez, L. (2016). *El coaching como modelo de gestión en talento humano*. Tesis. Fundación Universidad de América. Colombia.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas*. Tesis. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Ochoa, K. (2015). *Motivación y productividad laboral*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambios de enfermedades en los hospitales públicos*. Tesis. Universidad de Extremadura. España.
- Pajuelo , J. (2018). *Clima organizacional y la gestión de desempeño docente en el colegio Honores de San Martin de Porres, 2018*. Tesis. Universidad Peruana de las Americas. Perú.

- Peña (2017). *Clima Organizacional: una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial*. Libro. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento organizacional*. 1ª edición. Pearson editores. México.
- Rodríguez, S. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.* Tesis. Universidad Central del Ecuador.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Segade, J. (2016). *Satisfacción laboral: un enfoque bidimensional repercusión de la importancia asignada por el trabajador a cada una de las facetas del puesto de trabajo*. Libro. Biblioteca Digital de la Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Suasnavas, M. (2018). *Evaluación del clima organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cia. Ltda.* Tesis. Universidad Central del Ecuador.
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro*. Tesis. Universidad Libre. Colombia.
- Tomalá, D. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar la productividad de los operarios del laboratorio Biocentinel, provincia de Santa Elena*. Tesis. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Uriarte, J. (2019). *Características de la productividad laboral*. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/productividad/>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión de talento humano*. Texto. Escuela Politécnica del Chimborazo. La Caracola Editores. Ecuador.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: utopía o realidad*. Libro. Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. Colombia.
- Villavicencio, V. y Ocaña, I. (2017). *El coaching como herramienta para mitigar la resistencia al proceso de cambio organizacional*. Artículo científico. Recuperado de: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr16/PBR_16_06.pdf

- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minera Texas Colombia*. Tesis. Universidad Externado de Colombia.
- Yonclei, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, 2017*. Tesis. Universidad San José Faustino Sánchez. Perú.
- Zapata, S. (2016). *El clima organizacional y su relación y su relación en el grado de identificación institucional de los colaboradores en el Hospital del IESS Humberto del Pozo de la ciudad de Guaranda*. Tesis. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas



La siguiente es una encuesta dirigida a los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo como parte de la metodología del Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

Responda con una X en una sola opción de la pregunta que considere la adecuada para usted, por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Está usted conforme con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en su institución?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

2. ¿Está usted conforme con el grado de autonomía y el compromiso asignado a su puesto de trabajo?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

3. ¿Está usted conforme con el salario recibido por su actividad laboral desarrollada en la organización?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

4. ¿Está usted conforme con que en la organización se promueva un clima competitivo?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

5. ¿Está usted conforme con el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación demostrados en la organización?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

6. ¿Está usted conforme con el apoyo, el trabajo de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la entidad?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

7. ¿Está usted conforme con los parámetros que indican el alcance o el cumplimiento de sus labores en la organización?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

8. ¿Está usted conforme con la forma en que se suelen solucionar las desavenencias entre los miembros de la organización?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

9. ¿Está usted conforme con el reconocimiento de su esfuerzo y aportes a los objetivos de la organización para inculcarle un sentido de pertenencia?

Muy conforme	Conforme	Poco conforme	Algo conforme	Nada conforme

10. ¿Se fomenta e incentiva el trabajo en equipo con lo que, ante un problema o dificultad, se comparten conocimientos y esfuerzos?

Siempre	Casi siempre	Indeciso	A veces	Nunca

11. ¿La jornada laboral busca no la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación?

Siempre	Casi siempre	Indeciso	A veces	Nunca

12. ¿El clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la organización que permiten que se sienta comprometido con la empresa y sus resultados?

Siempre	Casi siempre	Indeciso	A veces	Nunca

13. ¿Recibe usted reconocimiento de sus compañeros y superiores por un buen trabajo, ayuda durante temporadas complicadas o comprensión ante problemas personales?

Siempre	Casi siempre	Indeciso	A veces	Nunca

14. ¿Recibe usted nuevos conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se le encomienda?

Siempre	Casi siempre	Indeciso	A veces	Nunca

Gracias por colaborar

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas



La siguiente es una entrevista dirigida a la Directora de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo como parte de la metodología del Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Portoviejo.

1. ¿Está usted conforme con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades laborales en su institución?

.....
.....

2. ¿Está usted conforme con el grado de autonomía y el compromiso asignado a los colaboradores en sus puestos de trabajo?

.....
.....

3. ¿Está usted conforme con el salario recibido por la actividad laboral desarrollada por los colaboradores en la institución?

.....
.....

4. ¿Está usted conforme con que en la institución se promueva un clima competitivo?

.....
.....

5. ¿Está usted conforme con el respeto interpersonal aplicado en todo nivel, el buen trato y la cooperación demostrados en la institución?

.....
.....

6. ¿Está usted conforme con que el apoyo y el trabajo de equipo sea realizados para lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la entidad?

.....
.....

7. ¿Está usted conforme con los parámetros que indican el alcance o el cumplimiento de las labores de los colaboradores en la entidad?

.....
.....

8. ¿Está usted conforme con la forma en que se suelen solucionar las desavenencias que puedan ocurrir entre los miembros de la institución?

.....
.....

9. ¿Se reconoce el esfuerzo y aportes a los objetivos de la entidad para inculcarle un sentido de pertenencia a los colaboradores?

.....
.....

10. ¿Se fomenta e incentiva el trabajo en equipo con lo que, ante un problema o dificultad, los colaboradores comparten sus conocimientos y esfuerzos?

.....
.....

11. ¿La jornada laboral no busca la cantidad sino la eficiencia y resultados estimulando la creatividad y la motivación de los funcionarios?

.....
.....

12. ¿El clima organizacional y las herramientas de trabajo son factores en la institución que permiten que el funcionario se sienta comprometido con la institución y sus resultados?

.....
.....
13. ¿Les reconoce a los funcionarios un buen trabajo o sus aportes significativos a la institución?

.....
.....
14. ¿Reciben los funcionarios nuevos conocimientos para el manejo de herramientas, el desarrollo de habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda?

.....
.....

Gracias por colaborar