



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis del Clima de Trabajo y su incidencia en la
Productividad Laboral de los trabajadores del
Gobierno Autónomo Descentralizado de la
Provincia de Santa Elena**

Autor:

Cumba Sánchez Manuel Alfonso

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Guayaquil - Ecuador
2018**



DEDICATORIA

A mi esposa Senny Basilio, por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante, que me ha permitido llegar a la culminación de mis estudios, pero más que todo, por su amor y comprensión. A mi hija Karla Cumba, que es el motor que mueve mis ganas de seguir superándome y por todo el tiempo que no pude compartir con ella debido a los estudios. A mi madre, por ser un pilar muy importante, que, a pesar de la distancia física, siento que está conmigo siempre.

Manuel Alfonso Cumba Sánchez



AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente, por haberme dado fuerza y salud para lograr mis objetivos, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis maestros por la enseñanza impartida. A mi tutor por toda la colaboración brindada para la elaboración de este proyecto. Al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, que me ha permitido desarrollar este trabajo en su prestigiosa institución. A mis compañeros de estudio con los que he formado un gran equipo de trabajo.

Manuel Alfonso Cumba Sánchez



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Análisis del clima de trabajo y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena” y problema de investigación: ¿De qué manera incide el clima de trabajo en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, en el año 2018?, presentado por **Manuel Alfonso Cumba Sánchez**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Cumba Sánchez Manuel Alfonso

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Manuel Alfonso Cumba Sánchez en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación de Análisis del Clima de Trabajo y su incidencia en la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Alfonso Manuel Cumba Sánchez

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cédula: 0914841986

FIRMA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Análisis del Clima de Trabajo y su relación con la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena

Autor: Cumba Sánchez Manuel Alfonso

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La presente investigación está realizada en torno al Clima de Trabajo y la relación con la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, la importancia de este estudio radica en el impacto que tiene el sentirse bien en un lugar de trabajo; para ello se subdividió en capítulos que van desde el estudio de la problemática hasta el análisis de los resultados obtenidos cuya fuente de información fue los mismos trabajadores del área administrativa de esta organización. En el, se pudo establecer recomendaciones para mejorar el clima laboral para que las personas logren una productividad y no solo trabajen por cumplir una jornada, se pudo planterar la importancia de conocer los diferentes comportamientos en influyen en la eficacia y eficiencia para poder mejorar su personalidad de manera personal competitividad en el ambito empresarial.

Palabras Claves: Clima de trabajo, comportamiento organizacional, Productividad laboral, Servicio Público, Comunicación, Liderazgo.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Análisis del Clima de Trabajo y su relación con la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena

Autor: Cumba Sánchez Manuel Alfonso

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The research paper is carried out around the Work Climate and the relation with the Labor Productivity of the workers of the Decentralized Autonomous Government of the Province of Santa Elena, the importance of this study is about the impact of feeling good in a place of work; for this, it was subdivided into chapters that range from the study of the problem to the analysis of the results obtained whose source of information was the workers of the administrative area of this organization. In it, it was possible to establish recommendations to improve the working environment so that people achieve productivity and not only work to meet a day, it could raise the importance of knowing the different behaviors in influencing the effectiveness and efficiency to Improve their personality in a personal way and Business field.

Key words: Work climate, organizational behavior, Labor productivity, Public Service, Communication, Leadership.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Situación Conflicto	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de la Investigación.....	5
Evaluación del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Interrogantes de la investigación	7
Justificación e Importancia	7
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes Referenciales	17
Fundamentación Legal	21

Variables Conceptuales de la Investigación	22
Variable Independiente: Clima de Trabajo	22
Clima organizacional y la cultura organizacional	23
Variable Dependiente: Productividad Laboral	25
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
Datos de la institución	37
Diseño de la investigación	40
Tipos de Investigación	40
Población y muestra	41
Métodos de la investigación	43
Técnicas e instrumentos de la investigación	44
Procedimientos de la investigación	45
CAPÍTULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
Interpretación de la encuesta aplicada al Clima de Trabajo y su relación con la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena	60
Interpretación de la observación realizada a los trabajadores de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena	62
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Bibliografía	67
Anexo 2: Estructura Orgánica GAD Provincial de Santa Elena	71
Anexo 4: Ficha de Observación	77
Anexo 5: Carta Aval	78
Anexo 6: Fotos - Encuesta de Clima laboral	79
Anexo 7: Fotos – Observación - Clima laboral	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pirámide de Maslow	15
Gráfico 2 Lugar de trabajo	46
Gráfico 3 Trabajo en equipo	47
Gráfico 4 Comunicación efectiva	48
Gráfico 5 Actividades en equipo	49
Gráfico 6 Mejora del ambiente	50
Gráfico 7 Aceptación de opiniones	51
Gráfico 8 Distribución de trabajo.....	52
Gráfico 9 Comunicación entre áreas.....	53
Gráfico 10 Comunicación entre compañeros.....	54
Gráfico 11 Colaboración	55
Gráfico 12 Filosofía institucional	56
Gráfico 13 Plan de comunicación	57
Gráfico 14 Desempeño laboral	58
Gráfico 15 Factores del clima	59
Gráfico 16 Factores que determinan el clima	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Síntomas.....	4
Tabla 2 Lugar de trabajo.....	46
Tabla 3 Trabajo en equipo.....	47
Tabla 4 Comunicación efectiva.....	48
Tabla 5 Actividades en equipo.....	49
Tabla 6 Mejora del ambiente.....	50
Tabla 7 Aceptación de opiniones.....	51
Tabla 8 Distribución de trabajo.....	52
Tabla 9 Comunicación entre áreas.....	53
Tabla 10 Comunicación entre compañeros.....	54
Tabla 11 Colaboración.....	55
Tabla 12 Filosofía institucional.....	56
Tabla 13 Plan de comunicación.....	57
Tabla 14 Desempeño laboral.....	58
Tabla 15 Factores del clima.....	59

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, nace a partir de una lucha planificada y sustentada con proyectos reales, que ocasionó que el Congreso Nacional apruebe en última instancia la provincialización de Santa Elena un 7 de noviembre del 2007, fue incluida en el Registro oficial #206. "Créase la provincia de Santa Elena como Unidad Territorial, Política y Administrativa, integrada por el territorio de los cantones Santa Elena, Salinas y La Libertad, cuyos límites serán los mismos que en su conjunto tienen estos cantones con sus respectivas cabeceras cantonales, parroquias, barrios, comunas, recintos y pueblos".

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADPSE), es una institución de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, basada en los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Cuenta con 380 colaboradores entre obreros y personal administrativo.

Dentro de la estructura orgánica funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena Consta la Dirección Administrativa, que es la responsable de ejecutar una gestión eficiente para el desarrollo correcto de los funcionarios, fundamentado en procesos de apoyo al funcionamiento de todas las unidades de la entidad. Esta Dirección abarca 49 colaboradores que serán el objeto de estudio.

El clima de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, puede tener una alta afectación en la productividad laboral, ya que el deterioro en el entorno laboral conlleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia, factores negativos para el logro de los objetivos institucionales.

Considerando lo escrito por (Estrada, Pupo, Rodriguez, & Andalia, 2009) señalan que “el clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización”. (pág. 52)

En el presente contexto las presiones del día a día, el ritmo acelerado del trabajo, la competencia a nivel individual y profesional, entre otros factores, son situaciones que van alterando el estado emocional de los trabajadores. Además, en considerables ocasiones, el trabajador no se siente realmente recompensado por su esfuerzo y pierde motivación, afectando directamente en la productividad y en los resultados.

El tema de la motivación en el sector público influye mucho en la manera del trabajo en equipo y otros ciertos valores que todo trabajador debe destacar en su participación diaria, efectiva y afectiva.

Para ello, podemos considerar lo citado por (Donato, 2010) en el que señala la importancia respecto a la participación de los trabajadores y su importancia en el establecimiento de un clima motivado, “una vez razonablemente satisfechas las necesidades de pertenencia, comienza a aparecer las necesidades de estima y autoestima”. (pág. 42)

Existen otros factores como la falta de comunicación, la cultura organizacional no determinada y la identidad corporativa cuyo valor les da sentido de pertenencia a los trabajadores hacia la institución. Es evidente que la comunicación dentro del clima laboral juega un rol importante dado que integra las relaciones interpersonales para que la gestión que realiza el grupo de trabajadores como conjunto sea eficaz.

Dentro del sector público las actividades que realicen las entidades están sujetas a lo estipulado en las leyes orgánicas que rigen al sector público, y el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados especialmente a las competencias descritas en el COOTAD (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial de Autonomías y Descentralización).

Situación Conflicto

Inmerso en varios temas en los que incide el clima en el que se desempeña un trabajador, existen ciertas variables que coadyuvan a la medición de estos factores.

Dentro de toda organización, la comunicación es uno de los roles más importantes para que se pueda laborar en un ambiente amigable y agradable ya que todas las personas necesitan comunicarse para estar al tanto de la noticia tanto interna como externa. Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, se pudo evidenciar que la carencia de comunicación atrae como consecuencia poca cooperación, lo que además incide en que los colaboradores se resistan a los cambios que proponga la organización.

Entre los valores más sobresalientes que debe permanecer en los trabajadores está la unidad y el sentido de pertenencia, lo cual en el GADPSE (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena) desata un efecto negativo ya que al no existir los servidores tienen una menor complicitad en las tareas y por ende disminuye la productividad laboral.

Sin duda el liderazgo institucional y personal implica un rol de motivación y pro actividad muy importante. Sin embargo, en el GADPSE el liderazgo es considerado como autoritario lo cual limita el desarrollo personal y la autonomía, también crea inseguridad y miedo.

La Insuficiente motivación laboral produce malestar e inconformidad, que puede derivar en agresividad y confrontaciones hacia la Institución y los compañeros.

Tabla 1 Síntomas

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación defensiva. • Ausencia de unidad y pertenencia al equipo. • Liderazgos autoritarios. • Insuficiente motivación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca cooperación y resistencia a los cambios. • Menor implicación en las tareas y reducción de la productividad laboral. • Limita el desarrollo personal y la autonomía, crea inseguridad y miedo • Produce malestar, inconformidad, puede derivar en agresividad y confrontaciones hacia la Institución y los compañeros.

Elaborado por: Manuel Alfonso Cumba Sánchez

Delimitación del Problema

Campo: Administración

Área : Talento Humano

Aspecto: Clima de Trabajo – Productividad Laboral

Periodo: 2018

Formulación del problema

Uno de los temas que mayor interés ha causado dentro de las ciencias del comportamiento organizacional es lo referente a cómo afecta el clima de trabajo en los individuos o grupos, en función de la Productividad laboral.

Si nos centramos en el enfoque de las relaciones humanas como parte de la gestión administrativa, es posible reconocer que las dinámicas grupales que se instauran internamente, ya sean las relaciones humanas positivas como la cordialidad, el trabajo en equipo, la colaboración, así como las negativas como la competencia o el antagonismo, influyen de manera considerable en el clima de trabajo en las organizaciones.

En tal sentido podemos establecer una conceptualización sobre las variables a estudiar: Clima de trabajo y Productividad laboral. Según (Chiavenato I. , 2009) el clima laboral, son las condiciones físicas y emocionales que rodean un espacio de trabajo producto de las relaciones humanas de sus integrantes, y la forma en cómo se disponen en los espacios físicos, así como la calidad de dichos espacios.

La productividad laboral según (Coremberg, 2004) se relaciona, con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa. De modo que, el trabajo como insumo puede ser medido en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo.

Para el presente tema de investigación se determina el problema de la siguiente manera:

¿De qué manera incide el clima de trabajo en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, en el año 2018?

Variables de la Investigación

Variable Independiente: **Clima de Trabajo**

Variable dependiente : **Productividad Laboral**

Evaluación del Problema

Delimitado: El problema se encuentra delimitado en el tiempo por el año 2018 en que se realizará la investigación, en la Dirección Administrativa

del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, teniendo como población referencial para el estudio todos los trabajadores de la Dirección Administrativa.

Claridad: Existe claridad en la redacción del tema, al expresar en el mismo, el deseo de plantear una propuesta de solución adecuada a la realidad, que permita el mejoramiento en la calidad y desempeño de los colaboradores, con el afán de seguir impulsando el mejoramiento continuo de los trabajadores.

Evidente: El problema es evidente porque sus manifestaciones son claras y observables empíricamente, donde se caracteriza el bajo rendimiento en los colaboradores, elevada tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia, donde el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir con el mínimo requerido.

Concreto: Es concreto por ser redactado de forma corta, precisa, directa y adecuada.

Relevante: Este trabajo es relevante ya que su investigación es de considerable importancia para Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, y la Dirección administrativa para realizar una mejor gestión organizacional.

Original: Si bien no es original el tema del clima de trabajo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, hasta la finalización de esta investigación, no se había realizado ningún estudio que verse sobre un análisis de iguales características.

Factible: Es factible la ejecución de esta investigación porque cuenta con un proceso de trabajo complementado con información obtenida en la fuente, con el desempeño legal propio del desarrollo de proyectos, y particularmente porque contempla una alternativa de solución al problema planteado, que lo vuelve factible.

Beneficiarios: En la presente investigación son los trabajadores de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Identificar los factores del clima de trabajo, para el buen desempeño en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el clima de trabajo y la productividad laboral.
- Diagnosticar el funcionamiento de la productividad laboral.
- Determinar los factores del clima de trabajo que inciden en la productividad laboral.

Interrogantes de la investigación

¿Cuál es la incidencia teórica entre el clima de trabajo y la productividad laboral dentro del Gobierno provincial de Santa Elena?

¿Cómo funciona la productividad en el Gobierno provincial de Santa Elena?

¿Cuáles son los factores que determinan el clima de trabajo dentro del Gobierno provincial de Santa Elena?

Justificación e Importancia

Durante las últimas décadas se ha comenzado a tener un gran interés en el elemento del factor humano, por lo tanto, las organizaciones se están proponiendo nuevas metas, tales como lograr un equilibrio entre lo

tangible e intangible del trabajo, siendo esto considerado una meta a corto plazo.

Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es muy importante conocer el ambiente laboral que existe dentro de ellas, para conocer el grado motivacional de cada trabajador.

En la actualidad, se considera al lugar de trabajo como el segundo hogar de las personas ya que por lo regular se invierte a diario 8 horas conviviendo en las oficinas y con los compañeros de trabajo, de ahí radica la importancia de conocer el ambiente laboral que existe dentro de la organización, ya que el clima laboral o de trabajo junto con el liderazgo efectivo, son factores que pueden lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

En toda organización existe la necesidad de conocer si sus trabajadores se sienten bien respecto a temas psicológicos, físicos y materiales, conocer esto permite a los administradores mantener un clima organizacional o de trabajo favorable ya que posibilita la estabilidad del personal y contribuye a diferenciar las situaciones y además se convierte en un síntoma cuando algo no anda bien.

Si bien en cierto, existe una creencia muy generalizada de que los colaboradores de una organización trabajan mejor y más rápido en las mejores condiciones, trabajar en un ambiente laboral adecuado y armonioso hace que el trabajador tenga una actitud positiva y por ende tener una productividad favorable tanto para el como para la empresa.

Con la presente investigación, se identificarán situaciones actuales en torno al desempeño y compromiso de los colaboradores para proponer de alguna manera el mejoramiento y funcionamiento interno del Gobierno Provincial de Santa Elena, esto se justifica teóricamente porque va a

aportar una serie de conocimientos que van a permitir determinar cómo el clima de trabajo se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores, los mismos que influyen en el buen trato a la ciudadanía

Además, se pretende ampliar elementos que sustenten el desarrollo del objetivo que prima a esta investigación. Por lo tanto, lo que se desea alcanzar o destacar es el clima de trabajo como un factor definitivo en la eficiencia y productividad del personal del Gobierno Provincial de Santa Elena para lograr formar personas comprometidas con los objetivos y filosofía institucional.

El Gobierno Provincial de Santa Elena se enfoca básicamente en las competencias que por ley le son otorgadas, sin embargo, es deber de cada servidor aportar para que el ambiente en el que se trabaja sea de mejor agrado y prevalezcan los factores como el trabajo en equipo, etc.

Para (Sandoval, 2004) “El aspecto psicológico del clima laboral refleja cómo es que se encuentra funcionando la organización lo que trae como consecuencia que el ambiente sea de confianza o temor e inseguridad.”

Viabilidad Técnica:

El presente proyecto de investigación pretende determinar los factores que intervienen en el clima laboral del Gobierno Provincial de Santa Elena que afecta al desempeño de sus colaboradores, mismos que permitirán tomar medidas o acciones pertinentes para dar un giro a las actitudes de los empleados mejorando la calidad de su trabajo, principalmente.

Viabilidad Económica:

Para el desarrollo de la presente propuesta, no se demanda de mayor inversión económica puesto que un análisis que involucre a los trabajadores del Gobierno Provincial sería la herramienta que conlleve la determinación de los factores que afectan el clima y más bien facilitaría al

área de talento humano para que puedan implementar o aplicar una estrategia que genere armonía en las personas y por ende en el desarrollo de las actividades diarias.

Viabilidad administrativa:

Es considerable que en el desarrollo del proyecto, se integre las capacidades gerenciales, para lo cual se deben evaluar a cada miembro de la estructura jerárquica del área administrativa, objeto de estudio, para verificar si se están cumpliendo con las funciones específicas de cada uno de los miembros.

Inmerso en el presente proyecto, es inevitable integrar elementos que sean necesarios para su desarrollo, iniciando por Planeación estratégica que tenga el Gobierno Provincial de Santa Elena, mismo que servirá para identificar el direccionamiento y la tendencia en cuanto a lo social y económico.

Considerar la misión que identifique propósitos organizacionales con la exigencia social y que sea fundamental para la toma de decisiones. La visión para la identificación de las metas, con lo que le dará credibilidad a sus integrantes y podrán establecer nuevos retos, esto va a la par con el establecimiento de los objetivos y políticas institucionales, guías cualitativas que lo lleven a lograr los resultados.

Este análisis es una herramienta para ver pasos y acciones en un futuro. Se logrará mediante el estudio del trabajo desempeñado actualmente, marcando posibles evoluciones para el éxito y mejor conocimiento de la organización.

Otro factor importante dentro de la organización, son los organigramas que representan los puestos de la organización y sus niveles jerárquicos, líneas, autoridad y responsabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Durante mucho tiempo dentro de las creencias personales de los trabajadores de una organización, se interpretaba que un trabajador era una herramienta más que tenía o debía cumplir sus funciones para poder lograr las metas planteadas por la empresa o la organización. En estos tiempos no se consideraba que al igual que una maquinaria necesite de cuidados y tratos adecuados, mucho más los empleados de una empresa u organización, que ante todo son personas.

El dinero y el salario no basta, con el transcurso del tiempo se ha demostrado que hace falta mucho más que eso para mantener y mejorar la productividad dentro de una organización, para lo cual se destaca la importancia del clima laboral.

En un estudio realizado en España, por (Villanueva, García, & Hernandez, 2007) para la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo se menciona que el clima laboral es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. (pág. 58)

El entorno organizacional, es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo correcto, está relacionado

además con el comportamiento de todas las personas, así como con su manera de trabajar y como se relacionan entre sí, su interacción con la empresa, el liderazgo directivo, las maquinarias y equipos que se utilizan y la propia actividad de cada trabajador.

En América Latina, en cambio, en el año 2010 en la VI jornada de sociología de la UNLP realizada en Argentina, (González & González, 2010) presentaron un estudio denominado “Clima Organizacional” en el que se abarca las razones por las cuales las organizaciones públicas y privadas están interesadas en conocer cuáles serían los factores que influyen en las personas y en los grupos de trabajo conformando un determinado clima laboral.

Para ello se consideró que de la interpretación que los trabajadores hacen de su ambiente laboral, depende de su comportamiento, por lo tanto, en buena parte es un determinante intangible de su productividad y de sus resultados. Por lo que, el clima laboral repercute en la conformación de adecuadas o malas relaciones en el trabajo, en el éxito o fracaso de las estrategias, políticas, normas y sobre todo los logros que se planteen para la participación activa y eficiente, así como en la generación de frustraciones personales y hasta en la comisión de actos desleales para con la organización.

En Ecuador el dinamismo contemporáneo de la sociedad, donde los cambios tecnológicos han dado un alto significado al análisis del clima laboral de acuerdo con el estudio realizado por (Campoverde, Pineda, & Freire, 2018), se menciona la existencia de una relación recíproca entre el ambiente laboral imperante y las instituciones productivas y de servicios, Esta relación, según el estudio, se torna proporcional para los indicadores productivos y de calidad. Este estudio abarca un panorama epistemológico del asunto y demuestra que los estudios relacionados al

clima organizacional revelan su carácter descriptor de las organizaciones e influyen en el comportamiento de las personas que la integran.

Una de las debilidades u omisiones que presentan las organizaciones es que no se considera a los clientes internos, enfocándose en los valores, calidad y servicio que otorga la empresa a los clientes externos de la institución, por lo tanto, el clima de trabajo puede o tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que estiman que se da por hecho que se proporcionan las herramientas básicas a sus empleados para desarrollar su trabajo y por ende esto es suficiente para que el desempeño en sus actividades se realice adecuadamente.

Es considerable que, al lograr un equilibrio en el clima de trabajo, los colaboradores se sientan más satisfechos y por ende actúen con más eficacia, se tiende a un sentimiento de satisfacción y compromiso con la organización y se establece el sentido de pertenencia, lo que acarrea a que mejore la imagen de la organización.

El término de clima organizacional, se define como la referencia a las percepciones que los trabajadores tienen de una organización en la que se desenvuelven con relación al ambiente. El famoso (Chiavenato I. , 2009) en su publicación lo define como “la calidad del ambiente psicológico de una organización, que se consigue con el nivel de motivación que mantengan las personas” (pág. 38)

Sin lugar a duda, el clima organizacional o clima de trabajo nace en la rama de la administración, ya que esta es la parte que estudia las necesidades específicas de los trabajadores empezando a crear un alto nivel de satisfacción y productividad.

Por su parte, las relaciones humanas eran basadas en la existencia de un vínculo de referente importancia en las labores administrativas, a ello se

le atribuía el estado de ánimo y la productividad de los trabajadores; estudiosos de esta materia mencionaban que de acuerdo al ambiente era la productividad.

El clima laboral para los seres humanos que son sociales por naturaleza, es evidente la interacción que estos tienen con todos los stakeholders, especialmente con los que se encuentran en el entorno laboral.

Las experiencias toman importancia en cuanto a que desencadenan las reacciones emocionales, las cuales nos son iguales en cada persona y sobre todo que dependen de un esquema mental personal.

La importancia del clima organizacional radica mucho en el comportamiento de cada persona, el buen clima no es el resultado de los factores organizacionales que existen, sino de las percepciones que cada ser humano tenga de los factores que lo componen.

Las percepciones y los procesos que aplique cada ser humano, dan lugar a la forma de un clima laboral, el ambiente es el resultado de la inducción de los comportamientos, los cuales a su vez son el reflejo del trabajo dentro de la organización.

Existen, además, varios factores inmersos en el entorno organizacional, entre los cuales se destacan, la comunicación, la motivación y el liderazgo, estos se reflejan importantes en virtud de que interactúan en el entorno organizacional.

El entorno organizacional ofrece ventajas en torno al apoyo de las decisiones de las contrataciones, ascensos y promociones de las personas dentro de la organización, intensifica el compromiso e incrementa la constancia del comportamiento del trabajador.

En torno al tema de la motivación, Maslow desarrolló la jerarquía de necesidades que se asemeja con una pirámide en donde las necesidades deben estar cubiertas totalmente, a estas se las conoce como necesidades biológicas o fisiológicas, necesidad de seguridad, de amor y del sentido de pertenencia, de autoestima y finalmente la necesidad de autorrealización (Luthans, 1998)



Gráfico 1 Pirámide de Maslow

El liderazgo, es otro de los factores inmersos en el clima de trabajo que apunta a la buena productividad, la percepción que los empleados tienen es mayoritariamente positiva ante la dirección que se ejercen en las organizaciones. El estímulo en el trabajo en equipo es de manera positiva, cuando esto ocurre, los trabajadores se sienten cómodos ya que pueden recurrir a sus compañeros cuando desconocen de alguna situación entorno a sus labores.

Al hablar de productividad, nos podemos referir también, al compromiso que tienen los trabajadores tanto en sus oficinas como para con la institución en la que se desempeñan; si no existe compromiso no existe la unión en el equipo, y por ende cada trabajador desempeñará sus actividades como mejor le parece.

Modelos de comportamiento organizacional

Bajo el concepto de (Villamil, 2008) existe la necesidad de entender el comportamiento de las personas en la organización como un individuo solitario y en grupo, surgen los modelos organizacionales, estos se dividen en cuatro modelos: autocrático, paternalista, de apoyo y el cooperativo o de gestión.

Para ello, se cita varios modelos de comportamiento organizacional:

Modelo autocrático: Se basa en el poder, el empleado es sometido a la autoridad del jefe y este debe hacer todo lo que se le ordene, generando miedo y temor al castigo. La Gerencia tiene el control total sobre los empleados, estos no pueden dar opiniones y deben limitarse a realizar las tareas tal como las diga la gerencia.

La Gerencia paga salarios mínimos creando que el empleado trabaje desmotivado y su desempeño sea bajo.

Modelo Paternalista o de custodia: Se basa en programas de bienestar que son otorgados a los empleados, es una forma de motivarlos y generar estabilidad en las organizaciones, buscando que se sienta un ambiente de tranquilidad y conformidad; pero la creación de esta dependencia hace que el empleado se sienta forzado a estar allí y no realice su trabajo de manera plena, lo que genera que el desempeño sea llevado a media.

Modelo de apoyo: Se basa en el liderazgo, se escucha al empleado y se busca que se sienta parte de un equipo, el sentido de pertenencia es primordial para lograr que el desempeño sea voluntario y haya mayor participación por parte del empleado.

Modelo cooperativo o de gestión: Se basa en el trabajo en equipo, el empleado esta tan motivado que hace su trabajo con gran calidad,

efectividad y rapidez, se exige a sí mismo para buscar mejores resultados tanto para él como para la organización. (pág. 67)

Antecedentes Referenciales

Las referencias conceptuales que anteceden fortalecen la teoría que argumenta el presente tema de investigación el cual pretende identificar los factores del clima de trabajo, para el buen desempeño en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena.

Para esto también es importante vincular antecedentes referenciales significativos, desarrollados en diferentes entidades u organizaciones.

De la autoría de (Viteri & Ojeda, 2017), en su investigación denominada **“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas”**. Realizada en el año 2017, resume que “la armonía en los departamentos de las entidades públicas se ha convertido en una necesidad, de manera específica en el área financiera, tomando en consideración que su responsabilidad es la dotación de recursos económicos para cumplir con los objetivos organizacionales, que se encuentran ligados a los objetivos del gobierno central”.

La citada investigación, tiene una semejanza con el presente tema de estudio, en virtud de que se encuentra referido con el área financiera de entidades del sector público misma que están sujetas a responsabilidades administrativas, civiles e indicios de responsabilidad civil, de acuerdo a los cargos y actividades que desempeñan los trabajadores y sobre todo a los recursos que sean asignados.

De acuerdo con la investigación denominada **“El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de**

la municipalidad distrital de ciudad ETEN, 2016” de la autoría de (Casas, 2017) en la que señala que “toda organización reconoce que el clima laboral es un factor vital para el éxito”, a su vez plantea la interrogante ¿realmente influye sobre la productividad? Así como ¿Qué mejoras pueden diseñarse en el clima laboral para aumentar la productividad? Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados de esta entidad para proponer mejoras en esta importante área en la que se desempeñan.

La temática **“Estudio del clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral del consejo nacional electoral delegación SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS”**

Autor: Diana Diez

Año: junio de 2013

Resumen

Esta investigación es de tipo descriptivo cuyo objetivo es identificar la relación que se da entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores y trabajadores del Consejo Nacional Electoral Delegación Santo Domingo de los Tsáchilas. La muestra del estudio está compuesta por 26 trabajadores. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario de Chiang et al. (2007) y para medir la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados arrojan que el instrumento para medir clima organizacional y satisfacción laboral tiene una fiabilidad de 0,943 y 0,925 respectivamente. Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se llegó a la conclusión de que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

Finalmente, se formuló una propuesta de plan de mejora identificando los factores fundamentales detectados mediante el análisis de las encuestas

para después realizar reuniones focales que permitan establecer las propuestas de mejora a través de parámetros reales y medibles.

El estudio del clima organizacional o clima laboral es muy importante para una empresa ya sea pública o privada, esta investigación hecha por diana diez nos fue muy útil para tener como base de información en cuanto a la elaboración de este estudio.

Seguidamente, los autores Bricio Samaniego, Karina Flores Apolinario y Carlos Winston desarrollan el tema **“Incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del cuerpo de bomberos 18 de agosto del cantón Santa Elena año 2015”**.

En el que se resume, que dicha investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional, en el rendimiento de los colaboradores, mediante un diagnóstico interno del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015, por lo cual se pudo determinar que existe, conflictos laborales y personales, lo cual ha traído como consecuencia un bajo rendimiento laboral, ha provocado que los procesos administrativos se hayan vuelto deficientes ,y ello condujo a realizar un análisis descriptivo de esta realidad. La metodología que se realizó en el presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo, donde se diseñó un cuestionario para la toma de información en el Cuerpo de Bomberos, para lo cual se utilizó unas guías de preguntas que se realizaron a los directivos y un cuestionario que se aplicó a los colaboradores de la entidad antes mencionada, la validación de la hipótesis se realizó con el software estadístico SPSS, el cual relacionó las dos variables y se aceptó la hipótesis alternativa. Entre los resultados obtenidos se evidenció, que un mal clima organizacional afecta significativamente el rendimiento laboral de los colaboradores, pues se necesita, cursos de capacitaciones y motivaciones para que de esta manera se sienta un adecuado ambiente de trabajos. Otro resultado encontrado fue que carecen de un ambiente cómodo, agradable, pues no cuentan con un espacio físico adecuado

para la realización de sus actividades diarias. Con las estrategias y los alcances del estudio en menos de seis meses se logrará un buen clima organizacional en la institución Bomberil. Para lo cual se recomienda las siguientes sugerencias que se realicen cursos de capacitaciones en temas, de clima organizacional, conflictos internos, y cursos de motivación de manera continua ya que de esta manera se afianzará los lazos entre los colaboradores operativos y directivos.

En el tema **“Implementación de un sistema de mejoramiento del clima organizacional para mejorar la calidad del servicio que brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena periodo 2013-2014.** Mismo que fue investigado por Cindy Janeth González Ramírez, se resume:

Implementar un sistema que logre mejorar el clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, y por ende optimizar la calidad de servicio que se brinda, es la principal razón que motivó esta investigación, hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso del clima organizacional es que tan cómodo se sienta el trabajador en la institución, ya que es el factor que actualmente se ha denominado como el talento humano, quien es el encargado de manejar el resto de los recursos, así mismo se determinará el clima organizacional y su calidad del servicio que se brinda al usuario. A través de la implementación de la reciente propuesta se logrará alcanzar los objetivos planteados, a lo largo del trabajo de investigación se observará la problemática del clima organizacional y sus principales causas en el gobierno municipal, se buscará obtener de fuente de investigación directa, cómo funciona el clima laboral en la institución, en que se está fallando, si existen enemistades entre el personal, ocultamiento de información o si las personas no se encuentran cómodas y motivadas al momento de desempeñar sus actividades, lo cual afecta al rendimiento laboral, se mencionará las dos variables como son clima organizacional y calidad del servicio, también se mostrarán los resultados de las encuestas, entrevista

y observación directa, se plantea la implementación de una guía de perfeccionamiento del clima organizacional como propuesta alternativa, el plan de acción a aplicarse en el GAD municipal y con la finalidad de que el usuario pueda ser el gran beneficiado.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección octava

Trabajo y Seguridad Social

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

Código de Trabajo (2005)

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador y del trabajador

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2010)

Título III

Del régimen interno de administración del talento humano

Capítulo 1

De los deberes, derechos y prohibiciones

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y los servidores públicos:

Literal I) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Literal N) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación de reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.

Literal Ñ) Ejercer el derecho de la potencialización de sus capacidades humanas e intelectuales.

Plan Nacional de Desarrollo “Toda Una vida” (2017-2021)

El Plan Nacional de Desarrollo y la planificación a largo plazo

El país afirmará la visión plena del trabajo como derecho y deber social, así como su valor en cuanto derecho económico y fuente de realización humana. El Estado garantizará a los trabajadores: el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas, y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Esto encaminará la eliminación de brechas remunerativas entre mujeres y hombres, en reconocimiento del hecho que, a igual trabajo, corresponde igual remuneración.

Plan Nacional de Desarrollo UNICEF para América Latina y el Caribe (2017)

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.

Variables Conceptuales de la Investigación

Variable Independiente: Clima de Trabajo

Se entiende por clima laboral el ambiente en que se da el desempeño laboral y la prestación de los servicios como resultado de las actitudes que adoptan los miembros de la organización, sus clientes y proveedores, según la percepción que tengan del clima organizacional.

Para (Brancato & Juri, 2011) el clima organizacional es “La expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.” (pág. 67)

Sin embargo, un buen clima laboral no es fácil de conseguir, para conseguirlo se requiere de un trabajo en conjunto, mucho se menciona el factor económico relacionado en el tema de clima laboral, sin embargo, esto no es suficiente, sin interacción en un ambiente no amigable se minimizan las ganas de trabajar y tu entusiasmo será nulo, lo que implica negatividad para la producción organizacional así como podría provocar una inestabilidad e incrementar el abandono del puesto de trabajo.

Dando un enfoque positivo al clima o ambiente de trabajo, atraería beneficios como:

- Estado anímico, físico y mental de forma positiva de cada trabajador
- Clima laboral agradable y empleados motivados
- Generación de nuevas ideas para el desarrollo eficiente de la organización
- Mejor interrelación entre compañeros de trabajo
- Dinamismo en el entorno, trabajo en grupo para que la gestión sea efectiva. (Brancato & Juri, 2011) (pág. 41)

Clima organizacional y la cultura organizacional

Para el presente tema consideramos importante lo citado por (Brancato & Juri, 2011) el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, esto puede ser un vínculo o un

obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

(Chiavenato I. , 2007) Resalta que:

El clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (casos de huelgas, motines, etc.), típicos de las situaciones en la que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización (pág. 85)

(Guerrero, 2009) Referencia que los componentes del clima organizacional, semejan los siguientes:

Ambiente físico: Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

Características estructurales: Comprende el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección.

Ambiente social: Comprende aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

Características personales: Comprende las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

Comportamiento organizacional: Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

En tanto, el clima laboral constituye el ambiente interno existente entre los miembros de la organización la cual se encuentra estrechamente relacionada con el grado de motivación reinante, es decir está condicionado tanto por los individuos que la integran como por el funcionamiento interno y las normativas de la organización, así mismo pueden identificarse distintos climas, dependiendo de las personas, equipos, liderazgo y el modo de funcionamiento de la empresa.

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico.

Un trabajador dentro de cualquier organización, es un ser biopsicosocial, por lo tanto, debe gozar de felicidad, salud y bienestar, ya que estos factores son parte integrante no solo de la vida del ser humano sino también del rendimiento del trabajo.

El factor de productividad en el trabajo, es un concepto relacionado con el rendimiento dentro de las actividades laborales que cada empleado desempeña, por lo tanto, se puede definir como la relación que existe entre los resultados que se obtienen de acuerdo a indicadores que se definen para cada área o cargo que las personas desempeñan dentro de las organizaciones.

De manera esencial, la comunicación interna en las organizaciones debe prevalecer, ya sea de manera formal e informal. Por tal motivo, una correcta comunicación interna entre compañeros y colaboradores de una organización es imprescindible para un excelente desarrollo en la empresa u organización, esto facilita a los trabajadores estar al tanto de

toda información necesaria para un el buen desempeño en su lugar de trabajo y por ende sentirse en un ambiente adecuado.

Es necesario estar al tanto de las nuevas tecnologías y tomarlas como apoyo y cambio en el nuevo concepto de comunicación interna; si consideramos esto, con ello lograremos lo siguiente:

- Establecer líneas de comunicación internas.
- Conocer los programas de acogida para las nuevas incorporaciones.
- Informar a los trabajadores sobre lo que ocurre en la empresa.
- Hacer partícipes a los trabajadores de las decisiones, proyectos, actualizaciones e iniciativas en la empresa.
- Crear una mayor motivación por parte de los trabajadores.
- Dar a conocer nuevos programas formativos.
- Evitar confusiones.
- Mejorar el clima laboral.
- Crear imagen corporativa y de esta forma fortalecer los lazos con los clientes.
- Mejorar la implicación de los trabajadores en la organización.

Definiciones conceptuales

Comunicación: La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria para cualquier persona, ya que, si no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás en el día a día. (Edel, García, & Casiano, 2007) (pág. 54)

Desmembrando el tema de la comunicación, podemos mencionar la importancia de la comunicación interna y externa:

De acuerdo a lo citado por (Villamil, 2008) menciona que la comunicación externa es:

La comunicación que se tiene con los clientes, proveedores y todos aquellos que no hagan parte de la compañía. Este tipo de comunicación permite hacer nuevos clientes, indispensable para el crecimiento de la compañía, todos en algún momento deben realizar comunicación externa y es indispensable que se realice de manera correcta para proyectar una excelente imagen de la compañía. (pág. 43)

De igual manera, este autor menciona acerca de la comunicación interna: Es la herramienta más importante en la organización, la realiza con cada uno de los miembros que hacen parte de la empresa y es la que permite organizar las tareas, objetivos, metas, también permite controlar las actividades, buscar nuevos líderes y motivar al equipo.

El buen empleo de esta herramienta hace que las personas se sientan más motivadas para trabajar, desarrollando sentido de pertenencia en la organización, cuando se tienen claros los objetivos y las metas y las personas están comprometidos con estas, es más fácil llegar al éxito ya que todos manejan el mismo lenguaje. En el caso contrario la falla en la comunicación genera problemas enormes y debilitamiento de los procesos. Aunque el ambiente es intangible, es indiscutible que se puede sentir al interior de la empresa, este se torna pesado, se refleja en la cara de cada individuo el aburrimiento, la falta de compromiso, la ineficacia y la baja productividad, afectando enormemente a la compañía.

Es por esto que el área de Talento Humanos ha tomado tanta trascendencia en esta época de competitividad extrema, lo Gerentes se han dado cuenta de la importancia de tener a los empleados informados, generando así una política donde se haga al empleado parte importante de la compañía. Cada individuo debe saber las metas, objetivos, visión y estrategias que se manejan, debe estar enterado económicamente cómo va la empresa, como puede contribuir a mejorar y disminuir gastos, para esto se deben realizar reuniones mensuales donde participe todo el

personal, donde pueda despejar cualquier inquietud que tenga; Es así con un minucioso sistema de estrategias internas que poco a poco se hace sentir al empleado parte de la empresa, creando sentido de pertenencia y evitando la creación de chismes que solo generan mal clima laboral. (pág. 43)

Pertenencia: El sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que un ser humano pertenece. Al sentirse parte de un grupo o de una sociedad y siguiendo las normas se da una identidad y una seguridad, mientras más seguras se sientan las personas, más elevado será su sentimiento comunitario y estará más dispuesta a acatar las normas de convivencia. (Piloso & Saavedra, 2015) (pág. 25)

Trabajo en equipo: Es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo. (Covey, 2016) (pág. 28)

Motivación: “Es un factor que cobra relevancia cuando los miembros del equipo se entienden los unos a los otros, y existe una sensación de competencia sana en la que la voluntad de ayudar a los otros sobrepasa el deseo de reconocimiento individual. (Covey, 2016) (pág. 29)

Productividad: La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes producidos. (Paz & Gómez, 2017) (pág. 32)

Competitividad: Es la idea ampliamente aceptada de que las naciones compiten entre sí. Existen palabras que tienen el don de ser excepcionalmente precisas, específicas y, al mismo tiempo, extremadamente genéricas, ilimitadas; altamente operacionales y

medibles, y, al mismo tiempo, considerablemente abstractas y extensas. Sin embargo, cualquiera que sea el caso, estas palabras tienen el privilegio de moldear conductas y perspectivas, así como, pareciéndose más a herramientas de evaluación, ejercer influencia en la vida práctica. Una de éstas palabras mágicas es 'competitividad' (Rojas & Sepúlveda) (pág. 41)

Resistencia al cambio: La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que se debe estudiar para conocer y adoptar las reacciones y condiciones que la disminuyan y faciliten este cambio. Señala, además, La resistencia al cambio no surge necesariamente en forma estandarizada. La resistencia puede ser manifiesta, implícita, inmediata o diferida. Es más fácil para la administración tratar con la resistencia cuando es abierta e inmediata. Por ejemplo, se propone un cambio y los empleados responden rápidamente presentando quejas, retrasando el trabajo, amenazando con ir a la huelga, o cosas semejantes. El mayor desafío lo representa la administración de la resistencia implícita o diferida. Los esfuerzos de la resistencia implícita son más sutiles — pérdida de lealtad para la organización, pérdida de motivación para trabajar, mayor número de errores o equivocaciones, mayor ausentismo por “enfermedades”— y, por tanto, más difíciles de reconocer. De manera similar, las acciones diferidas enturbian el vínculo entre la fuente de la resistencia y su reacción a la misma. Un cambio puede producir lo que parece sólo una reacción mínima en el momento en que se inicia, pero luego la resistencia sale a la luz semanas, meses o hasta años después. O un solo cambio que en sí y de por sí puede tener poco impacto se convierte en la gota que derrama el vaso. La reacción al cambio puede acumularse y luego explotar en alguna respuesta que parece totalmente fuera de proporción a la acción de cambio que sigue. Desde luego, la resistencia simplemente se ha diferido y almacenado. Lo que surge es una respuesta a una acumulación de cambios anteriores. (Huamán, 2017) (pág. 22)

En el contexto citado por (Hellriegel, 2005) en su publicación denominada comportamiento organizacional, señala que la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización, por tal razón la cultura organizacional incluye:

Comportamiento de rutina: Personas que interactúan con rituales, ceremonias y lenguaje común.

Normas: El grupo de trabajo de una organización comparte todo el tiempo.

Valores dominantes: Son los que mantienen la organización. Ejemplo: La calidad de un producto.

Filosofía: Políticas de la organización tanto a empleados como clientes.

Reglas de Juego: Parámetros que la organización las tiene y que todo empleado nuevo debe aprender para convertirse en un integrante aceptado.

Sentimiento o Clima: Se transmite en una organización por medio, de la disposición física y la forma en que los integrantes interactúan tanto con clientes o personal externo.

Ahora bien, cada organización o empresa tiene su propia cultura organizacional, en tanto, no todos los colaboradores la ven de la misma manera, ya que, en algunos casos, la pueden ver de forma positiva y otros negativa, sin embargo, la cultura organizacional es un elemento básico para lograr la misión y los objetivos de la organización, por lo tanto, los factores que determinan la cultura organizacional también son importantes para el éxito de la organización. (pág. 61)

Contribuyendo a la presente investigación, lo mencionado por (Salazar, 2009) indica que la cultura organizacional comprende un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distingue de otras. Entre los elementos más importantes se encuentran los siguientes:

Identidad de los miembros: Si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.

Énfasis de grupo: Si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.

Perfil de la decisión: Si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.

Integración: Si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.

Control: Si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.

Tolerancia al riesgo: Si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas.

Criterios de recompensa: Si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.

Tolerancia al conflicto: Si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.

Perfil de los fines o medios: Si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.

Enfoque de la organización: Si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La cultura organizacional se refiere a como los empleados perciben las características, si les gusta o no, es decir cómo ven los empleados a su organización, y esperar que individuos de diferentes orígenes o niveles distintos de la organización la describan de forma similar, lo que no significa que al tener propiedades comunes no existan subculturas como por ejemplo una cultura dominante, que expresa los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización. (pág. 44)

De la autoría de (Logroño, 2012), se mencionan las funciones del clima laboral en la organización, lo siguiente:

Desvinculación: Lograr que el grupo que actúa mecánicamente; es decir un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

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.

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Esprit: 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.

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.

Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Estructura: Las opiniones de los trabajadores 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?

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.

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?

Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

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.

Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Cordialidad: El énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Adecuación de la planeación: El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

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.

Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Tolerancia a los errores: Grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar. (pág. 56)

Bajo el concepto citado por (Ríos & Sánchez, 2000) las organizaciones en similitud a los organismos, cumplen ciclos de vida, estos presentan luchas y obstáculos difíciles que acompañan a cada una de sus etapas en los ciclos de vida, afrontan también transiciones, y dentro de este contexto existen factores que el referenciado autor menciona:

Grupos de trabajo. - El carácter del grupo de trabajo inmediato afecta la percepción que hay de la naturaleza de la cultura corporativa, lo que significa que el grado de compromiso que un individuo tenga en relación a su grupo de trabajo afectará directamente en el ambiente de trabajo.

Estilos de Liderazgo. - El estilo de liderazgo del supervisor inmediato tendrá un efecto considerable sobre la cultura del grupo y viceversa. Es decir, la actitud del supervisor puede tener una influencia negativa sobre la organización.

Características Organizacionales. - El tipo de cultura que se desarrolla también puede verse afectado por las características organizacionales. Por ejemplo, las organizaciones de menor tamaño son más unidas e informales, mientras que las de mayor tamaño son más complejas y tienden hacia un grado mayor de especialización y por lo tanto despersonalización.

Procesos Gerenciales. - La cultura corporativa puede verse afectada por estos procesos ya que, a partir de estos factores, los miembros desarrollan una impresión subjetiva del tipo de lugar de trabajo que es la organización. (pág. 32)

Otros estudios resaltan que fue a principios de los 60's cuando empezaron a surgir estudios del comportamiento organizacional recalcando la dificultad de encontrar principios universales para el manejo de las personas acotando que las personas no tienen el mismo sentir y por ende las situaciones son diferentes.

Contrariamente para (Robbins, 2000) define que el entorno o clima organizacional como "un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. Los factores de una organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de

la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve.

Sin embargo, este mismo autor, señala varias características, referente al comportamiento dentro de la organización:

Innovación y correr riesgos. - Es el grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.

Minuciosidad. - Es el grado en que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.

Orientación a resultados. - Grado en que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.

Orientación a las personas. - Grado en que las decisiones de gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.

Orientación a equipos. - Grado en que las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.

Agresividad. - Grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas.

Estabilidad. - Grado en que las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas, en lugar de crecer. (pág. 23)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Datos de la institución

La presente investigación se basa en un estudio a la incidencia del clima de trabajo en la productividad laboral de los servidores públicos considerados administrativos o del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

El Gobierno Provincial de Santa Elena, constituye un Gobierno Descentralizado que goza de Autonomía Política, Administrativo y financiero; se rige por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Las competencias y atribuciones del Gobierno Provincial son las establecidas por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica que regula el Régimen Provincial, además decretos, normativas nacionales que reglamenta las competencias y ámbitos de funcionamientos de los Gobiernos Provinciales.

Según el Art. 263 de la constitución del Ecuador.- Los gobiernos provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley:

- Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.
- Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas.
- Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas.
- La gestión ambiental provincial.

- Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego.
- Fomentar la actividad agropecuaria.
- Fomentar las actividades productivas provinciales.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas provinciales.

El Cuerpo de Consejeros Provinciales está formalmente integrado por:

Ing. Patricio Cisneros Granizo - Prefecto Provincial

Lcda. Elvira Canales Proaño - Viceprefecta Provincial

Sr. Daniel Cisneros - Alcalde de Salinas - Consejero Provincial

Lcdo. Dionicio Gonzabay Alcalde de Santa Elena - Consejero Provincial

Sr. Antonio Espinoza - Alcalde de La Libertad - Consejero Provincial

Sr. Valentín Soriano Soriano - Pdte. del GAD Parroquial de José Luis Tamayo - Consejero Provincial

Sra. Ana Villón Ramírez - Pdte. del GAD Parroquial de Chanduy - Consejero Provincial

Sr. Salomón Gonzabay Parrales - Pdte. del GAD Parroquial de Colonche - Consejero Provincial

Sra. Martha Pilco Torres - Pdte. del GAD Parroquial de Ancón - Consejero Provincial

Sr. Edwin Rojas García - Pdte. del GAD Parroquial de Anconcito - Consejero Provincial.

El Gobierno Provincial de Santa Elena, tiene como misión “Impulsar el progreso integral de nuestra nueva Provincia, a través de un modelo de gestión participativa, con miras a hacer de esta un polo de desarrollo, en beneficio de nuestra Santa Elena.”

La visión proyectada por esta entidad de servicio público se basa en tener “Una gestión Provincial transparente y participativa, orientada a promover

las potencialidades de nuestra región, logrando así su posicionamiento en el escenario nacional e internacional.”

La organización tiene sus bases plasmado en un organigrama organizacional en el que se detallan cada uno de sus áreas y puestos de trabajos (anexo 1).

La representación gráfica de la organización está dada por un logotipo institucional.



En cuanto a valores y principios se rige al código de ética organizacional en el que se mencionan valores fundamentales como la transparencia, igualdad, respeto, entre otros.

El Gobierno Provincial de Santa Elena está ubicado en el cantón Santa Elena, calle Guayaquil y Avenida 9 de octubre, se encuentra georeferenciadamente de la siguiente manera:



Diseño de la investigación

El proceso del diseño de la investigación de acuerdo con la publicación de (Mendez, 2006) es el “soporte del investigador en el proceso de planeación o planificación del trabajo que quiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico”. Para ello se identifican tres componentes claves para el diseño:

- Soporte Administrativo
- Elementos de apoyo metodológico
- Contenido y alcance

El alcance y contenido de la investigación guarda relación directa con los elementos del objeto de conocimientos, esto abarca contenido en su desarrollo. La importancia de este primer componente radica en la implementación de técnicas como la observación y otras fuentes de información primaria que permiten estar seguros de definir el tema de la investigación.

Con los elementos de apoyo de la metodología lo que se busca es fijar la realización del proceso de la investigación profundizando los niveles de información, de tal manera, también se fijan métodos y técnicas para la recolección de información y procesamiento. Esta investigación es un proyecto que establece aspectos administrativos internos y externos y son considerados de igual manera el tiempo y los costos que representa la realización de la investigación.

Tipos de Investigación

Para (Bernal, 2010) los tipos de investigación son: histórica, documental, descriptiva, correlacional, estudios de casos, explicativo, “el investigador es un observador metódico y sistemático que obtiene información del

objeto de estudio mediante encuestas, entrevistas, documentos, análisis de vestigios, etcétera”. (pág. 117)

La investigación realizada es de tipo descriptiva debido a que se analizó las características y perfiles importantes del clima laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, y de tipo correlacional, ya que se evaluó la relación que existe entre los factores o variables que afectan la productividad laboral, con la finalidad de conocer el comportamiento entre ellas.

Población y muestra

Población

La nómina de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena en su totalidad está compuesta por 380 personas entre personal administrativo y personal denominado operativo o de campo, de acuerdo a la información otorgada por el departamento de Talento Humano, el personal se subdivide de la siguiente manera:

Detalle	Cantidad
Personal Administrativo	198
Personal Operativo	182
Total	380

La mencionada cantidad acoge a todo el personal administrativo, que incluye todas las áreas como Medio Ambiente, Comunicación Social, y otras Direcciones. Del área administrativa están considerados 49 servidores públicos. La presente investigación está basada en el personal del área Administrativa que laboran en las oficinas del edificio principal del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, por lo

tanto se considerará a 49 personas que conforman dicha área según la nómina de la entidad.

Muestra

En la presente investigación se aplicó el muestreo probabilístico simple, pues se considera la más adecuada, ya que la población objeto de estudio es finita.

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

N = Población total, o universo

n = Tamaño de la muestra

K = Porcentaje de fiabilidad

p = Probabilidad de ocurrencia. Proceso aleatorio, razón entre el número de casos favorables y el número de casos posibles es 0,5%.

q = Probabilidad de no ocurrencia es de 0,5%

e = Error de muestreo en el presente caso es de 0,05%

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{49 (0,5 \cdot 0,5)}{(49 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{49 (0,25)}{(49)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{12}{0,28}$$

$$n = 42,85$$

Los resultados implican que la muestra para la presente investigación sea de 43 personas de las que integran la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Métodos de la investigación

Los métodos de la investigación permitieron ahondar en la investigación, con la aplicación de varios de estos.

Método inductivo

Este método es usual ya que permitió concretar las conclusiones que partieron de hechos particulares considerados como válidos y con ello llegar a obtener resultados de manera general. Además, este método lo compone la problemática de estudio existente en la organización. Este método inicia con un estado de carácter individual de los hechos y se formulan las conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

Método deductivo

El método deductivo, a diferencia de la metodología inductiva, se caracteriza porque parte de los hechos generales para explicar situaciones particulares. Esto nos permitió abarcar información abundante concerniente a la temática de estudio. Este método partió de información general para explicar sucesos particulares.

Para (Bernal, 2010) “este método de razonamiento consiste en tomar decisiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc. de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

Método descriptivo

La aplicación de este método permitió la evaluación de las características positivas y negativas de la entidad y de la temática de estudio, lo que realizó la viabilidad, el reconocimiento y se logró profundizar un poco la problemática.

Método analítico

La situación actual que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena fue más compleja desmembrar y descomponer en partes los elementos, para realizar un estudio individual de cada uno de sus componentes y miembros de la institución. Para (Bernal, 2010) “este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”

Técnicas e instrumentos de la investigación

Para la realización de la presente investigación se utilizaron las técnicas más usuales para la recopilación de la información, mismas que permitieron conocer la realidad del clima de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, entre ellas podemos citar las siguientes:

Observación directa

Con la técnica de observación se pudo evidenciar cada acción, detalle y situación en los diferentes departamentos que conforman el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. Con esta técnica la obtención de la información fue más efectiva.

Encuesta

La encuesta es la técnica de recolección de datos mediante formularios aplicados a los involucrados directos, para la presente investigación se trata de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, los datos cuantitativos ayudaron a cumplir con lo planteado en los objetivos y proponer mejoras para el clima laboral de la entidad y aprovechar la productividad de los mismos.

Cuestionario de preguntas

Instrumento básico diseñado con preguntas en concordancia y relación con los indicadores y variables inmersos en la temática de investigación, dirigida a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena principales de la investigación.

Procedimientos de la investigación

El procedimiento de la investigación se lleva a cabo de acuerdo a cada una de las etapas determinadas, en primera instancia se define la temática de estudio y a su vez los objetivos, esto empieza por la revisión y análisis de la problemática que se va a investigar, definición del propósito del instrumento, la revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento, así como la consulta con expertos en la materia y revisión de investigaciones referentes a la temática de estudio, determinar la población objeto de estudio.

El instrumento de la investigación es una encuesta dirigida a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena que consta de preguntas y opciones de respuesta en escala de Likert para una mejor y mayor apreciación de cada encuestado.

Seguidamente, el análisis de los datos ayudara a determinar una discusión del tema, para determinar la incidencia del clima de trabajo en la productividad laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Para esto se integró técnicas e instrumentos ya detallados en los párrafos antecesores, sin embargo se considera además a estructura del modelo de investigación de Baldivian de Acosta citado por Bastidas (Acosta, 1997).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumento de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de una encuesta aplicada a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

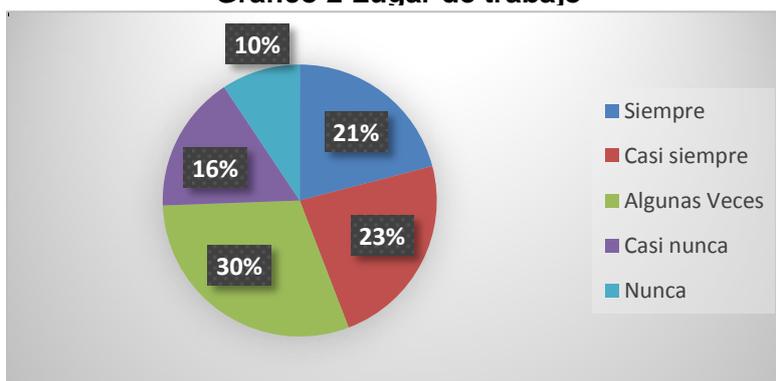
1.- ¿Su área de trabajo así como su espacio físico son adecuados para el buen desempeño laboral?

Tabla 2 Lugar de trabajo

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	21%
	Casi siempre	10	23%
	Algunas Veces	13	30%
	Casi nunca	7	16%
	Nunca	4	10%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 2 Lugar de trabajo



Fuente Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Referente a lo consultado por el tema del espacio físico en el lugar de trabajo de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el 21% menciona que siempre y en su mayoría algunas veces es adecuado, siendo esta mayoría el 30%.

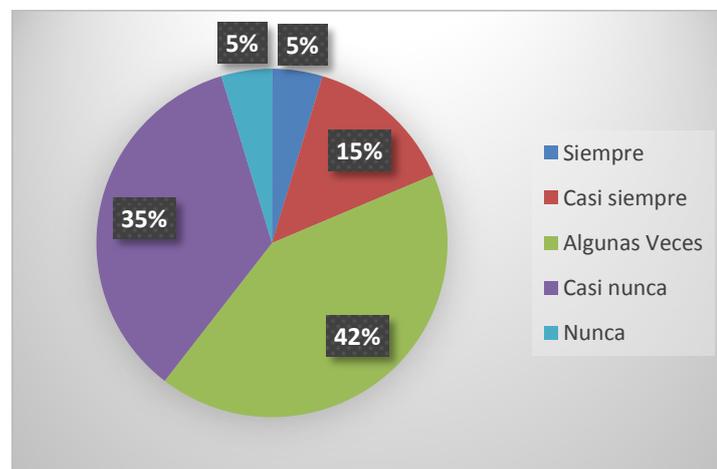
2.- ¿En la dirección Administrativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Tabla 3 Trabajo en equipo

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
2	Siempre	2	5%
	Casi siempre	6	15%
	Algunas Veces	18	42%
	Casi nunca	15	35%
	Nunca	2	5%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 3 Trabajo en equipo



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

El trabajo en equipo es un factor importante de analizar dentro de la temática del clima laboral, ya que esto permite identificar el grado de afinidad entre los colaboradores o compañeros de trabajo, de la población encuestada, en su mayoría, siendo este el 42% menciona que algunas veces se fomenta el trabajo en equipo, seguidamente del 35% que menciona que casi nunca esto ocurre. Del resto de la población encuestada, el 15% mencionó que casi siempre se fomenta este valor mientras que el 5% menciona que siempre y en la misma proporción indicó que nunca. Estos resultados revelan que el la preocupación de la dirección por fomentar el trabajo en equipo es relativamente parcial pues los datos significativos en los dos extremos no se evidencian diferentes.

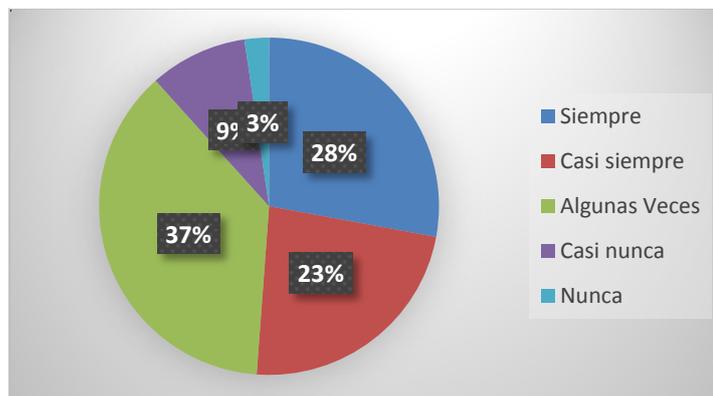
3.- ¿Tiene dificultades de mantener relaciones de afecto y comunicación con los integrantes de equipo de trabajo?

Tabla 4 Comunicación efectiva

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	12	28%
	Casi siempre	10	23%
	Algunas Veces	16	37%
	Casi nunca	4	9%
	Nunca	1	3%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 4 Comunicación efectiva



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

El sistema de comunicación dentro de una organización es uno de los factores más importantes ya sea de manera formal e informal, con la pregunta planteada a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena se pretende identificar la existencia de colaboradores que tengan dificultades de mantener una comunicación efectiva, para lo cual lo manifestado en su mayor parte, siendo el 37% indicó que algunas veces tienen dificultades de mantener relaciones de afecto y comunicación con los integrantes de equipo de trabajo, el 28% menciona que esto siempre ocurre, y el 23% menciona que casi siempre, en menor proporción el 9% que menciona que casi nunca y el 3% dice que nunca tienen dificultades de comunicación.

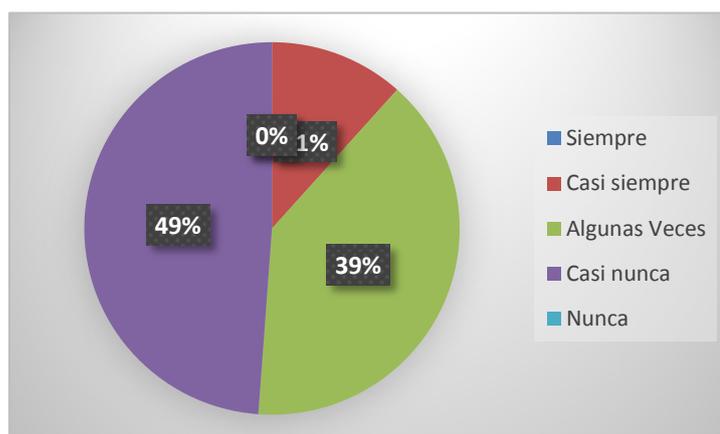
4.- En las actividades laborales en equipo, ¿Puede usted, expresar su opinión o punto de vista aun cuando esta no concuerde con la de los demás?

Tabla 5 Actividades en equipo

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	0	0%
	Casi siempre	5	11%
	Algunas Veces	17	40%
	Casi nunca	21	49%
	Nunca	0	0%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 5 Actividades en equipo



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Dentro de un grupo de trabajo es importante la libertad de expresión ya que esto evidencia la posibilidad de expresar las diferentes opiniones o punto de vista de las diferentes actividades aún si esta no es va con la opinión de los demás integrantes del grupo. Por lo tanto la interrogante planteada a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena presenta que el 49% de los encuestados casi nunca son aceptados los criterios emitidos, mientras que el 39% menciona que algunas veces son aceptadas estas opiniones, el 0% menciona que no nunca sus opiniones son aceptadas.

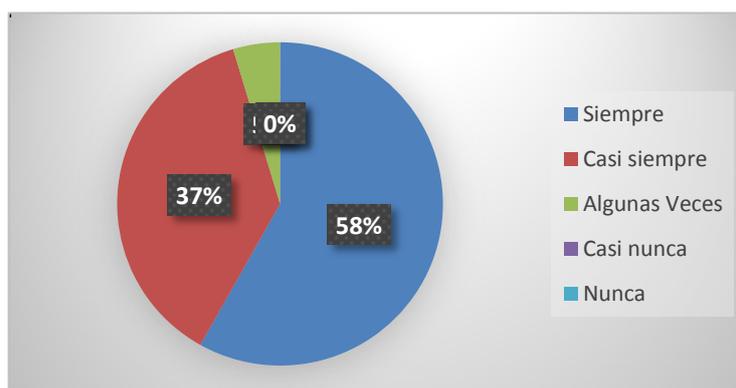
5.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo contribuye al mejoramiento del ambiente laboral dentro de la dirección administrativa del GADPSE?

Tabla 6 Mejora del ambiente

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	25	58%
	Casi siempre	16	37%
	Algunas Veces	2	5%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 6 Mejora del ambiente



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

La importancia del trabajo en equipo tiene un alto grado de importancia por cuanto a través de la integración grupal se fortalece la sinergia en el grupo o equipo de trabajo de la organización, por lo tanto la finalidad de esta interrogante es conocer si el trabajo en equipo aporta a mejorar el clima en Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, para lo cual el 58% de las personas encuestadas mencionan que siempre el trabajo en equipo contribuye a mejorar el ambiente laboral dentro de la organización. Seguidamente es 37% indica que casi siempre esto contribuye, menor proporción tratándose del 5% indica que algunas veces, ninguno mencionó que esto sea insignificante.

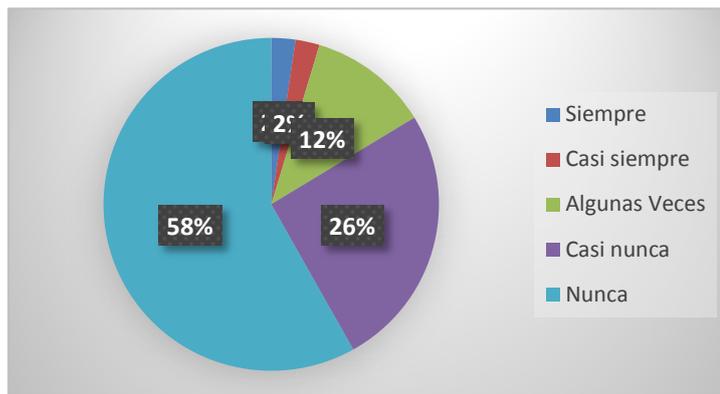
6.- Dentro de su departamento, ¿Su jefe inmediato muestra una actitud positiva respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo lleva a cabo sus funciones y actividades?

Tabla 7 Aceptación de opiniones

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	1	2%
	Casi siempre	1	2%
	Algunas Veces	5	12%
	Casi nunca	11	26%
	Nunca	25	58%
	TOTAL		43

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 7 Aceptación de opiniones



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Referente a la muestra de actitud del jefe inmediato en cada una de las unidades que integran el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, estos presentan una actitud no tan afectiva respecto a las opiniones que se vierten, de lo cual el 58% indican que nunca estas son aceptadas, seguidamente un 26% menciona que casi nunca, el 12% que algunas veces y un mínimo de 2% se muestran positivos ante esta interrogante.

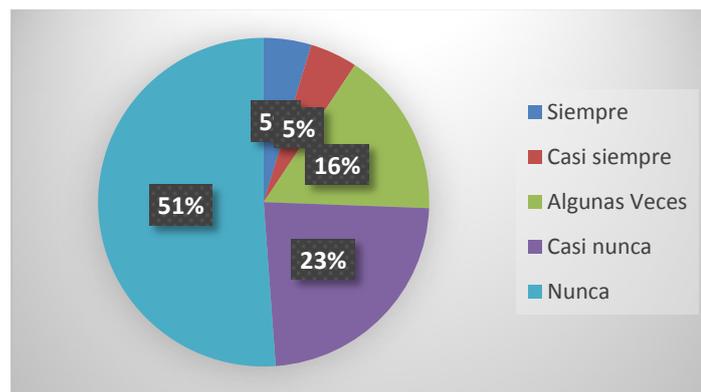
7.- ¿Considera usted que la distribución del trabajo dentro de su área es de manera equitativa?

Tabla 8 Distribución de trabajo

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	2	5%
	Casi siempre	2	5%
7	Algunas Veces	7	16%
	Casi nunca	10	23%
	Nunca	22	51%
	TOTAL	43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 8 Distribución de trabajo



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

La distribución del trabajo con equidad y las actividades dentro de un área de trabajo refleja no solo el orden si no los procesos que la entidad emplee para llevar a cabo una gestión efectiva de acuerdo al rol que desempeña cada una, así establecer para cada persona las actividades que le competen hacer desde el inicio de sus labores, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena el 51% de las personas encuestadas mencionan que nunca esto ocurre, el 23% que casi nunca, el 16% algunas veces y un porcentaje mínimo del 5% casi siempre.

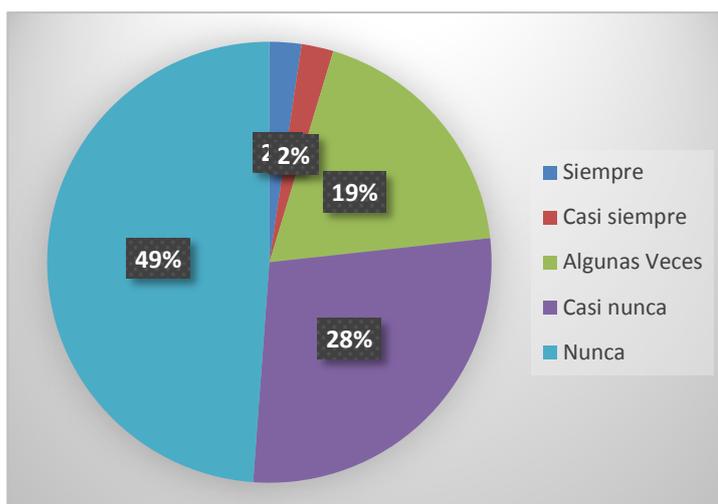
8.- ¿Utilizan eficientemente los medios para la comunicación entre las áreas de la dirección administrativa del GADPSE?

Tabla 9 Comunicación entre áreas

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	1	2%
	Casi siempre	1	2%
8	Algunas Veces	8	19%
	Casi nunca	12	28%
	Nunca	21	49%
	TOTAL	43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 9 Comunicación entre áreas



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Los medios para la comunicación entre colaboradores de un área es indispensable, sobre todo su uso eficiente para interactuar entre ellos y estar al tanto de las actividades que ocurren, para ello el 49% menciona que esto nunca ocurre, el 28% que casi nunca, el 19% menciona que solo algunas veces y en su minoría pero importante que casi siempre y siempre, con un 2% para cada opción.

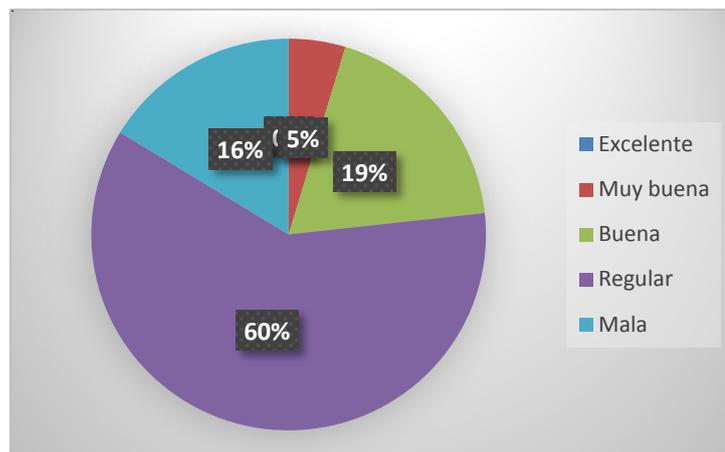
9.- ¿La comunicación entre sus compañeros es:

Tabla 10 Comunicación entre compañeros

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
	Excelente	0	0%
	Muy buena	2	5%
9	Buena	8	19%
	Regular	26	60%
	Mala	7	16%
	TOTAL	43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 10 Comunicación entre compañeros



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

La comunicación es factor base de todo buen clima en el área de trabajo, no solo entre áreas si no como compañeros como tal dentro de un departamento, para lo cual dentro de esta temática de estudio se plantea la comunicación entre compañeros, obteniendo como resultados que la comunicación es regular, así lo revela el 60% de la población, mientras que el 19% indica que es buena, para el 16% esta resulta mala, lo que da a notar que la comunicación no está siendo bien considerada dentro de los departamentos del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

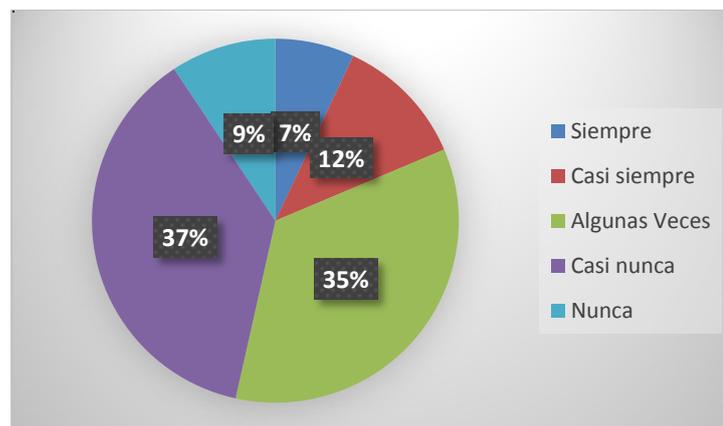
10.- ¿Existe colaboración entre compañeros?

Tabla 11 Colaboración

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
10	Siempre	3	7%
	Casi siempre	5	12%
	Algunas Veces	15	35%
	Casi nunca	16	37%
	Nunca	4	9%
	TOTAL	43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 11 Colaboración



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

La colaboración, así como la comunicación es fundamental y base para el clima de trabajo, por lo tanto para los servidores públicos del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, se plantea la interrogante de colaboración entre compañeros, de lo cual se obtiene que el 37% menciona que casi nunca existe colaboración entre ellos, un 35% menciona que algunas veces, mientras que en menores proporciones se muestran positivos ante esta interrogante.

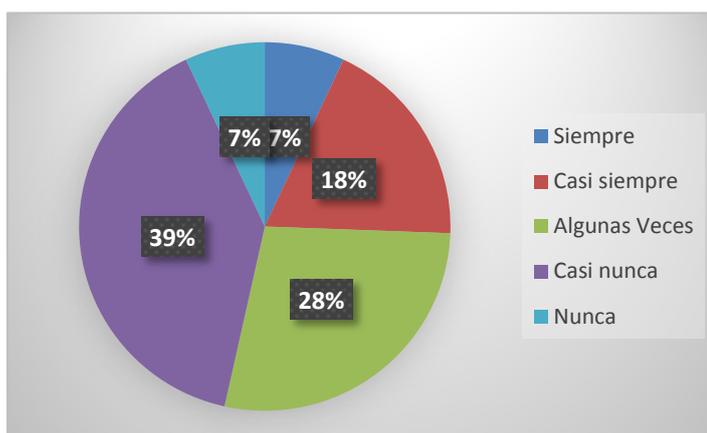
11.- ¿Considera que la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos, valores) aporta al buen desempeño de las actividades y se sienten identificados con la institución?

Tabla 12 Filosofía institucional

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
11	Siempre	3	7%
	Casi siempre	8	18%
	Algunas Veces	12	28%
	Casi nunca	17	40%
	Nunca	3	7%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 12 Filosofía institucional



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Tener clara la filosofía institucional es esencial para el empoderamiento e identificación del trabajador con la institución, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena se plantea al personal encuestado si Considera que la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos, valores) aporta al buen desempeño de las actividades y se sienten identificados con la institución, para lo cual el 40% menciona que casi nunca esto aporta al buen desempeño, el 28% menciona que algunas veces lo es, el 18% casi siempre, en menor proporción se menciona que siempre aporta.

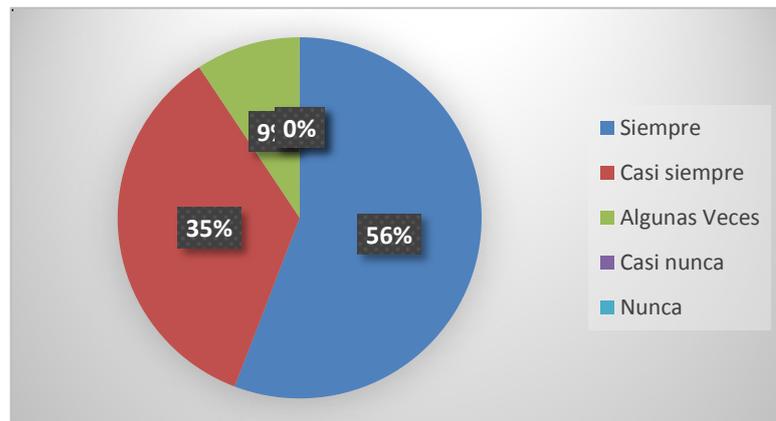
12.- ¿Considera que un plan de comunicación, aportaría a mejorar la interacción entre compañeros de área y por ende a mejorar el clima de trabajo?

Tabla 13 Plan de comunicación

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
12	Siempre	24	56%
	Casi siempre	15	35%
	Algunas Veces	4	9%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 13 Plan de comunicación



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Plantear un programa o plan de comunicación cuyo contenido sea de mejora a la interacción entre compañeros de área permitiría que las relaciones interpersonales de los servidores públicos del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena sea más afectiva, de esta interrogante, el 56% menciona que siempre, el 35% casi siempre y el 9% indica que casi siempre, ninguno de los encuestados se mostró negativo ante esta interrogante.

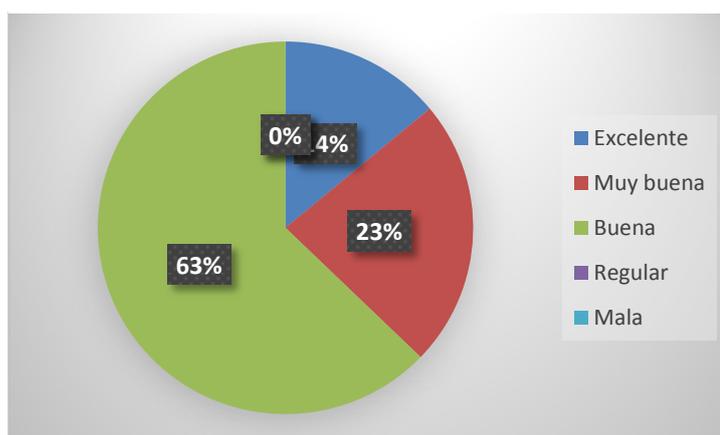
13.- ¿Considera usted que su desempeño laboral en su trabajo es:

Tabla 14 Desempeño laboral

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
13	Excelente	6	14%
	Muy buena	10	23%
	Buena	27	63%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
	TOTAL		43

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 14 Desempeño laboral



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

En cuanto al desempeño laboral, mismo que les permite autoevaluarse, el 63% de la población objeto de estudio del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, menciona que es buena, el 23% que es muy buena, el 14% indica ser excelente y ninguno se mostró negativo ante esta interrogante.

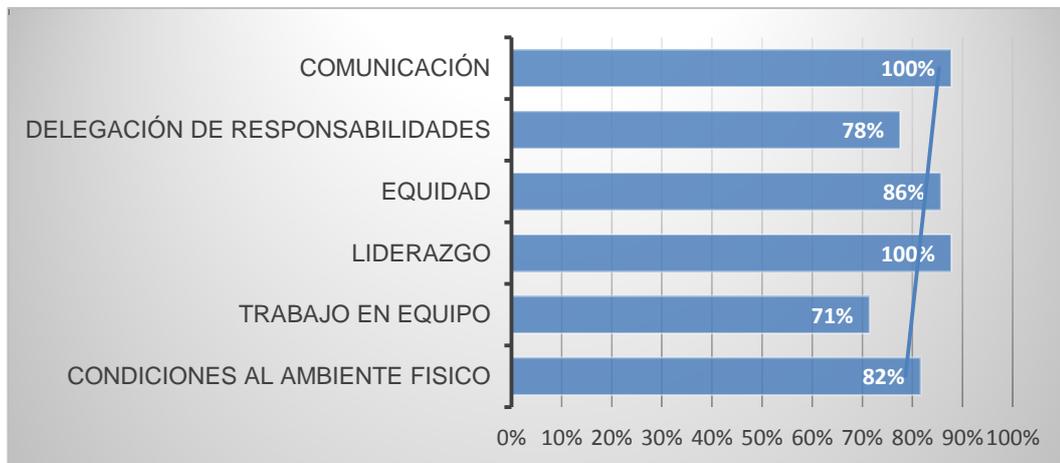
14.- De los siguientes factores de clima en su organización, ¿Cuál de ellos considera que tiene mayor influencia en el desempeño laboral?

Tabla 15 Factores del clima

N°	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
14	Condiciones al ambiente físico	40	82%
	Trabajo en equipo	35	71%
	Liderazgo	43	100%
	Equidad	42	86%
	Delegación de responsabilidades	38	78%
	Comunicación	43	100%

Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Gráfico 15 Factores del clima



Fuente: Trabajadores GADPSE
Elaborado por: Manuel Cumba

Al indagar acerca de los factores del clima dentro de la organización que tienen mayor incidencia en los colaboradores, el 100% considera que el Liderazgo y la comunicación son las de mayor incidencia dentro de una organización, mientras que no tan alejadas están las condiciones físicas con un 82% y 86% delegación de responsabilidades, el trabajo en equipo arroja el 71%.

Interpretación de la encuesta aplicada al Clima de Trabajo y su relación con la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena

En la primera pregunta sobre el lugar del trabajo, se menciona que el área de trabajo no es muy adecuada, esto fue confirmado con la observación realizada donde se pudo constatar que el espacio es muy reducido, lo que hace difícil laborar con comodidad.

En la pregunta dos del Trabajo en equipo, se menciona que muy pocas veces se fomenta el trabajo en equipo, lo que coincide con la observación realizada, por lo que podemos decir que es uno de los factores que dificultan el buen desempeño laboral.

En la pregunta sobre la comunicación efectiva, la mayoría manifestó tener dificultades en mantener una buena comunicación, coincidiendo con la observación realizada a los trabajadores, donde se notó que existe la preferencia hacia el individualismo.

En la pregunta sobre la Mejora del ambiente laboral, en las encuestas realizadas un alto porcentaje mencionó que el trabajo en equipo contribuye mucho a mejorar el ambiente laboral dentro de la organización.

En la pregunta sobre si el jefe inmediato acepta opiniones respecto a las funciones, un alto porcentaje indicaron que sus opiniones no son aceptadas, esto nos da un indicativo de que existe un liderazgo autoritario, tal como se pudo evidencia también en la observación aplicada.

En la pregunta sobre si la distribución del trabajo es equitativa dentro del área, en mayor porcentaje se dijo que si es equitativo.

En la pregunta sobre la utilización de los medios de comunicación entre áreas, una gran cantidad de trabajadores dijo que no se utilizan eficientemente los medios de comunicación electrónicos para la coordinación del trabajo entre las diferentes áreas, lo que coincide con la observación realizada, donde se pudo constatar que no son aprovechados de la mejor manera.

En la pregunta sobre cómo es la comunicación entre compañeros en su mayoría dijo que la comunicación es regular lo que da a notar que la comunicación entre los trabajadores no está siendo bien considerada dentro de los departamentos del área administrativa.

En la pregunta sobre si existe la colaboración entre los compañeros, en su mayoría dijo que casi nunca existe la colaboración por parte de los demás compañeros.

En la pregunta sobre si un plan de comunicación ayudaría a mejorar la interacción entre compañeros la mayoría dijo que siempre es necesario.

Conforme al estudio realizado, en base a la encuesta aplicada y la observación realizada, se ha podido identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Provincial de Santa Elena.

Interpretación de la observación realizada a los trabajadores de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

La observación realizada a los diferentes aspectos inmersos en los factores del clima laboral del Provincial de Santa Elena, en los departamentos que componen la Dirección Administrativa, durante un periodo de 120 minutos se pudo constatar lo siguiente:

El espacio físico, en varios departamentos no es el adecuado ya que en el reducido espacio laboran hasta cinco servidores y todos estos manejan archivos que ocupan también espacios en escritorios, sillas, etc.

El trabajo en equipo, se pudo visualizar que no mantienen un buen ambiente de trabajo, la interacción para aportar ideas o comentar referente a sus actividades no existió durante el momento de observación.

La comunicación fue muy básica, durante este tiempo de observación, muy poco se comunicaron entre sí, existe la preferencia del individualismo.

En cuanto a las **actividades laborales** las personas poseen habilidades, sin embargo, no son bien aprovechadas ni aplicadas en virtud a que se centran y se limitan a hacer solo lo que se les manda, mientras que pueden demostrar que son muy hábiles y eficientes. Esto influye a que las **actitudes personales** sean también negativas e incitan al individualismo.

En cuanto a la **distribución de trabajo**, a pesar de que tienen actividades específicas, en muchas ocasiones, reciben órdenes de superiores que solicitan que realice alguna actividad que no es de su competencia para poder agilizar los procesos internos.

La utilización de los **medios de comunicación**, no son aprovechados de la mejor manera, ya que por ejemplo el correo electrónico interno, no es utilizado para dar seguimiento a los procesos de la institución.

Factores del clima de trabajo que afectan la productividad laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Una vez realizado el análisis de la información recopilada, se detallan los factores del clima de trabajo que afectan la productividad laboral en el Gobierno Provincial de Santa Elena.

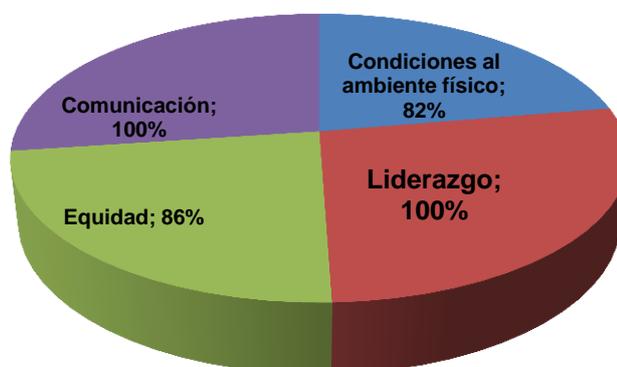
Condiciones al ambiente físico. – Para el desarrollo de las actividades se necesita un ambiente agradable, con el espacio ideal para la buena ubicación de los recursos. Esto de acuerdo a la información levantada donde el 82% reconoce que es necesario.

Equidad. – Necesario para demostrar que la carga laboral este de acuerdo a los conocimientos, roles y a la remuneración dada, el 86% reconoce que es necesario.

Liderazgo. – Dentro de cada área es muy importante este factor, para establecer las directrices de trabajo y tomar iniciativas. De acuerdo a la información levantada el 100% reconoce que es necesario.

Comunicación. – Para una gestión eficiente es imperiosa, ya que hace más dinámica las actividades laborales. De acuerdo a la información levantada el 100% reconoce que es necesario.

Gráfico 16 Factores que determinan el clima



Elaborado por: Manuel Cumba

Estos niveles interpretan que la organización tiene dificultades centradas en las dimensiones de comunicación, y liderazgo que son factores muy importantes dentro del comportamiento organizacional.

En cuanto a la dimensión de equidad, la cual se encuentra en un nivel más bajo, se puede interpretar que es debido a la antigüedad en el puesto, siempre la carga laboral recae en el más nuevo.

El clima de trabajo y la productividad son objetos de estudios de notable importancia, deben ser analizados constantemente con la finalidad de mejorarlos hasta perfeccionarlos logrando que el personal sea más eficiente y se observe sobre todo la integración e interacción interna de los trabajadores.

Establecer un clima de trabajo con las condiciones apropiadas para poder aprovechar el potencial de los colaboradores y aumentar la eficiencia de la organización es una tarea que se debe realizar continuamente.

En torno al liderazgo, no basta con solo ser un líder, el líder debe tener la capacidad para influir en la forma de ser de las personas, haciendo que éstas trabajen con entusiasmo en el logro de metas y objetivos, el deber de un líder no es solo formar y orientar a su equipo, es importante integrarse a él.

En un ambiente de trabajo donde los valores de respeto, colaboración, dinamismo y responsabilidad prevalezcan, son la clave para que la productividad total, global e individual crezca, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos por la Dirección, en torno al área y a la organización, en este caso al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Conclusiones

- Se fundamentaron teóricamente las variables de estudio, que nos sirvió como base para poder desarrollar el tema de investigación de una manera más efectiva en el Gobierno provincial de Santa Elena.
- Se llevó a cabo el diagnóstico situacional a la productividad laboral mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que contribuyó para conocer en la medida posible como se sienten los trabajadores del área Administrativa del Gobierno Provincial de Santa Elena.
- Mediante la observación directa en los diferentes departamentos que componen el área administrativa, se determinó los factores del clima laboral.
- Se establecieron varias interrogantes que fueron aplicadas al personal del Gobierno Provincial de Santa Elena, las mismas que permitieron delimitar la problemática de estudio de esta investigación.
- Se determinaron los factores del clima de trabajo que inciden en la productividad de los trabajadores del Gobierno Provincial de Santa Elena y se pusieron a consideración de sus directivos para que tomaran las acciones correspondientes.

Recomendaciones

- Mantener un plan de capacitación en temas de liderazgo.
- Implementar planes de comunicación interna para que los trabajadores del Gobierno Provincial de Santa Elena estén al tanto de las actividades que realizan las otras áreas y no ocurran inconvenientes que puedan afectar el grado de alterabilidad entre compañeros.
- Implementar planes de trabajo, sobre todo basado en los valores institucionales y que los servidores públicos puedan empoderarse o fortalecer su personalidad en función a los objetivos organizacionales y departamentales.
- Integrar actividades como charlas motivaciones o un programa de actividades de trabajo en equipo dentro y fuera de la entidad dando paso a la integración.
- Fomentar el uso de la tecnologías como las redes sociales de mensajería instantánea como Whatsapp, como medio de comunicación grupal y que esta sea aprovechada para comunicarse por situaciones de trabajo en determinados espacios de la jornada laboral.

Bibliografía

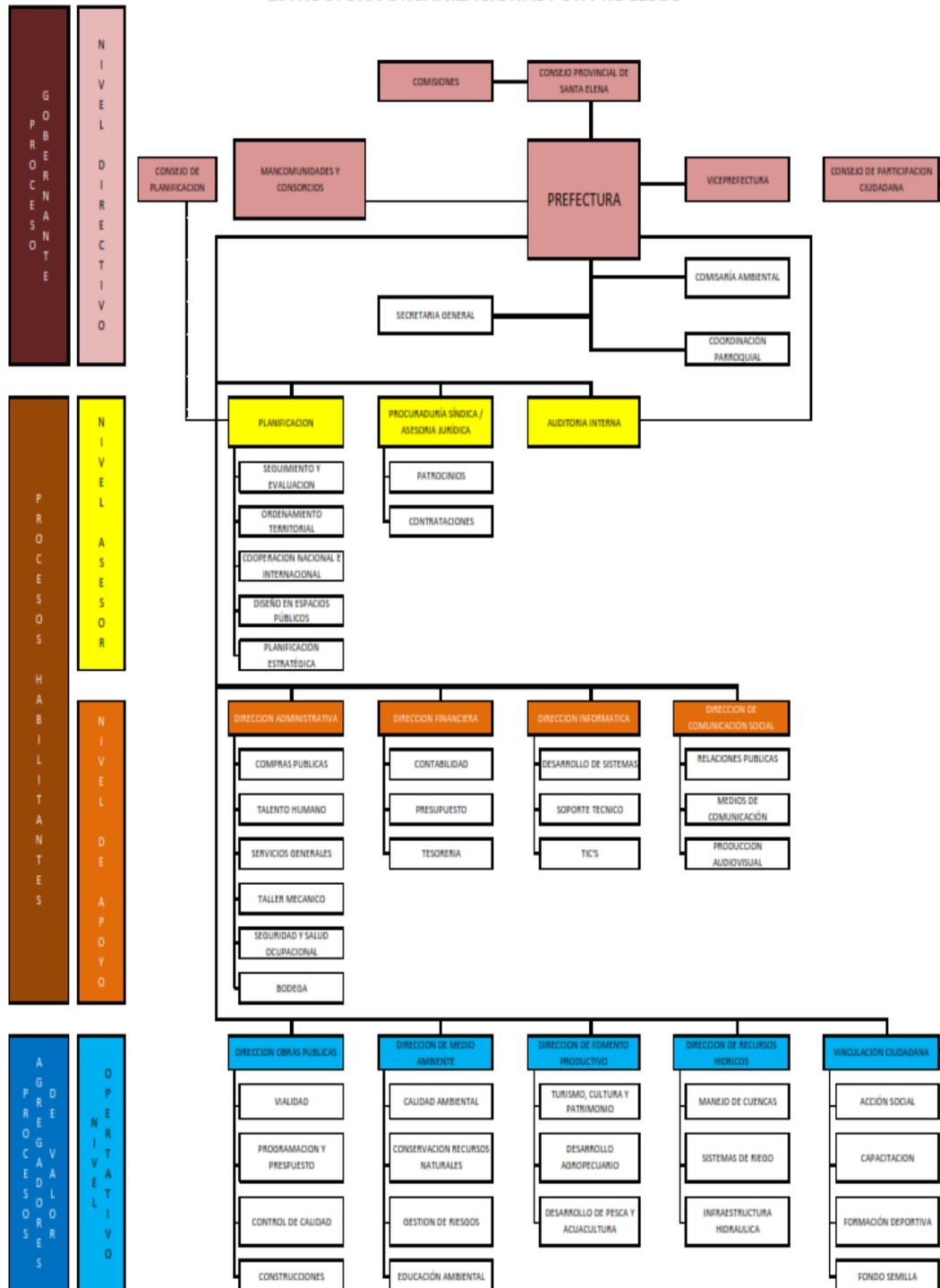
- Acosta, B. d. (1997). *Procedimiento de la Investigación*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades*. Colombia : Pearson Education .
- Betzhold. (2006). Importancia de Las Percepciones de La Membresía y Propuesta de Modelo Sistémico Del Clima Organizacional.
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? *UNCUYO*.
- Campoverde, J. Z., Pineda, M. R., & Freire, E. E. (2018). ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. *Revista Universidad y Sociedad*, 9.
- Casas, J. G. (2017). El clima laboral y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de la ciudad eten, 2016.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Coremberg, A. (2004). *LA MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD Y LOS FACTORES PRODUCTIVOS*. Argentina.
- Covey, S. R. (2016). Trabajo en Equipo. *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*.
- desarrollo, S. d. (2017-2021). *Plan Toda una vida* . Quito.
- Donato, T. O. (2010). Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral. *Administración I*, 80-90.
- Ecuador, A. N. (s.f.). *Código de trabajo*.
- Ecuador, A. N. (s.f.). *Ley Organica del Servicio Publico*.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima organizacional y compromiso*.

- Estrada, J. G., Pupo, J. C., Rodríguez, Y. B., & Andalia, R. C. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75.
- González, H. E., & González, L. E. (2010). Clima Organizacional. *Memoria académica*.
- Guerrero, J. (octubre de 2009). scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext. Obtenido de scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext
- Hellriegel, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Ediciones Paraninfo.
- HIDALGO, U. A. (s.f.). <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>.
- <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>. (25 de 07 de 2012). Recuperado el 02 de 07 de 2018, de <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- Huamán, C. (2017). El clima laboral y su impacto en las organizaciones. *Coaching y desarrollo organizacional Jamming*.
- joblers.net. (s.f.). <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>: www.joblers.net
- Lideres. (2015). Proyecto Happiness. *Lideres*.
- Logroño, J. (2012). El clima Organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo. [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20I NG.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20I%20NG.pdf).
- Luthans. (1998). Jerarquía de las necesidades.
- Mendez. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Paz, R. C., & Gómez, D. G. (2017). Administración de las operaciones.

- Piloso, S. I., & Saavedra, K. S. (2015). Análisis del clima laboral y su incidencia en la productividad del personal docente que integran las unidades educativas de nivel secundario del sector público, ubicados en la zona urbana del cantón Milagro.
- POROJOB MARTINEZ. (12 de 06 de 2011). Recuperado el 0/03/2018, de <https://porojmartinez.wordpress.com/2011/06/12/tecnicas-de-investigacion/>
- Prefectura de Santa Elena. (2018). www.santaelena.gob.ec. Recuperado el 05 de 06 de 2018
- Revista Lideres. (24 de 03 de 2015). Recuperado el 03 de 07 de 2018, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>: <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>
- Ríos, M., & Sánchez, J. (2000). *Cultura Organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Robbins, S. (2000). Cultura organizacional.
- Rojas, P., & Sepúlveda, S. (s.f.). ¿Que es la competitividad? IICA.
- Salazar, J. G. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext.
- Sandoval. (2004). Incidencia del clima laboral en los clientes externos.
- UNICEF. (2017). *Plan de desarrollo para America Latina y el Caribe*.
- Villamil, R. (2008). La comunicación y los efectos en el clima organizacional. *Administración de empresas*.
- Villanueva, S., García, M., & Hernandez, L. (2007). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.
- Viteri, H. D., & Ojeda, A. K. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades publicas.

Anexo 2: Estructura Orgánica GAD Provincial de Santa Elena

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS



Anexo 3: Encuesta de Clima de Trabajo

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DE CLIMA DE TRABAJO

Tenga usted un cordial saludo, soy estudiante del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano, estoy realizando una encuesta sobre al clima de trabajo del Gobierno Autónomo descentralizado Provincial de Santa Elena, para la elaboración de mi tesis.

El propósito de este Cuestionario es: Encontrar las áreas de coyunturas que permitan mejorar el ambiente de trabajo en la institución. La información que se recopile será utilizada con fines informativos, la misma que será estrictamente confidencial y anónima por lo que no necesita ingresar su nombre.

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones referente a diversos aspectos relacionados con su trabajo y con la Institución en general.

Se pide contestar todas las preguntas del cuestionario con la mayor prontitud y sinceridad posible.

Atentamente,

Manuel Cumba Sánchez

C.C. 0914841986

Instrucciones:

Para proceder a responder la presente encuesta, favor considerar las siguientes instrucciones:

- 1.- Contestar el cuestionario le tomará alrededor de 5 a 10 minutos.
- 2.- Bajo cada pregunta, existen cinco opciones de respuesta que expresan el grado de acuerdo o desacuerdo con esa pregunta.
- 3.- Leer cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una (X) en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa tu opinión.
- 4.- Seleccione solo una respuesta.
- 5.- No debe quedar ninguna pregunta en blanco.
- 6.- Las respuestas son personales, no las consulte con otra persona.
- 7.- Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

TIEMPO EN EL TRABAJO: ____ AÑOS EDAD ACTUAL: ____ SEXO: ____ (M/F)

1.- ¿Su área de trabajo así como su espacio físico son adecuados para el buen desempeño laboral?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

2.- ¿En la Dirección Administrativa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

3.- ¿Tiene dificultades de mantener relaciones de afecto y comunicación con los integrantes de equipo de trabajo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

4.- ¿En las actividades laborales en equipo, ¿Puede usted, expresar su opinión o punto de vista aun cuando esta no concuerde con la de los demás?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

5.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo contribuye al mejoramiento del ambiente laboral dentro de la Dirección Administrativa del GADPSE?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

6.- Dentro de su departamento, ¿Su jefe inmediato muestra una actitud positiva respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo lleva a cabo sus funciones y actividades?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

7.- ¿Considera usted que la distribución del trabajo dentro de su área es de manera equitativa?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

8.- ¿Existen medios de comunicación entre las áreas de la Dirección Administrativa del GADPSE?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

9.- ¿La comunicación entre sus compañeros es:

Excelente _____
Muy buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

10.- ¿Existe colaboración entre compañeros?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

11.- ¿Considera que la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos, valores) aporta al buen desempeño de las actividades y se sienten identificados con la institución?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

12.- ¿Considera que un plan de comunicación, aportaría a mejorar la interacción entre compañeros de área y por ende a mejorar el clima de trabajo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas Veces _____
Casi nunca _____
Nunca _____

13.- ¿Considera usted que su desempeño laboral en su trabajo es:

Excelente _____
Muy buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

14.- De los siguientes factores de clima en su organización, ¿Cuál de ellos considera que tiene mayor influencia en el desempeño laboral?

Condiciones al ambiente físico _____
Trabajo en Equipo _____
Liderazgo _____
Equidad _____
Delegación de responsabilidades _____

Anexo 4: Ficha de Observación

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO	
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
GUÍA DE OBSERVACIÓN No.....	
Sujeto observado:	Fecha:
Observador:	
Hora Inicio de Observación:	
Hora Fin de Observación:	
<p>Objetivo: Conocer mediante una observación directa los factores del clima de trabajo, de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena.</p>	

Indicadores		CLIMA				
		Excelente	Muy buena	Buena	Regular	malo
1	Espacio físico					
2	Trabajo en Equipo					
3	Comunicación entre compañeros					
4	Actividades laborales					
5	Actitudes personales					
6	Distribución de trabajo					
7	Utilización eficiente de medios de comunicación					

Anexo 5: Carta Aval

UNIDAD TALENTO HUMANO



Oficio No. 222-GADPSE-UTH-2018

Santa Elena, 04 de septiembre del 2018

Sr. Manuel Cumba Sánchez
EGRESADO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
Presente.-

En consideración a solicitud presentada donde nos solicita autorización para desarrollar la investigación, previa la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, con el tema **“ANÁLISIS DEL CLIMA DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL GAD PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2018”** debo informar que una vez analizada la propuesta el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, autoriza la realización de la misma y procede a brindar toda la información necesaria para su desarrollo.

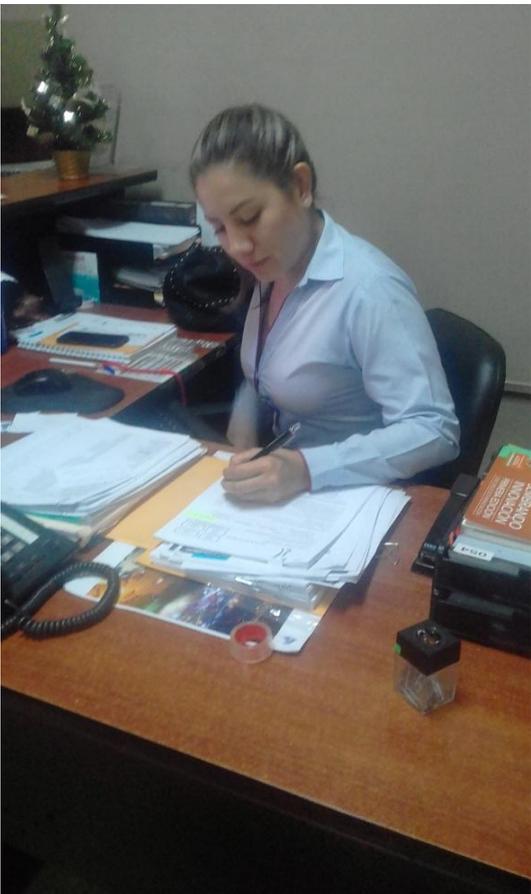
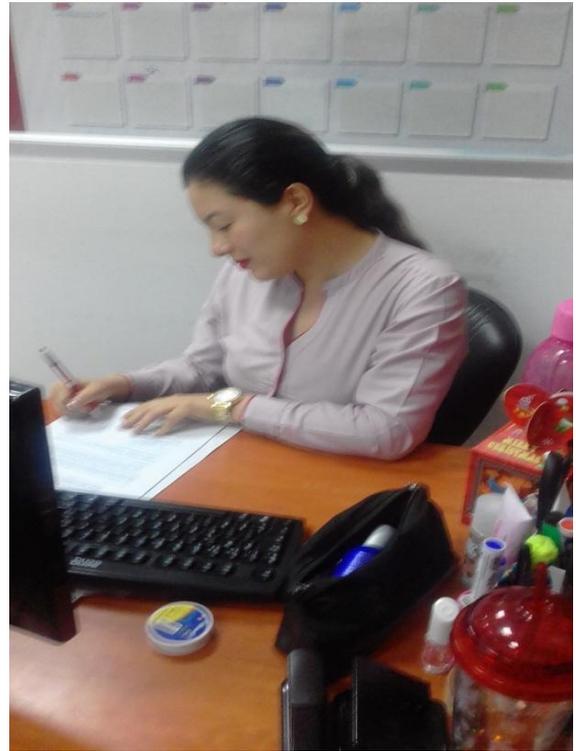
Particular que pongo a su conocimiento para los fines correspondientes.

Atentamente,

Lcda. Sammy Barahona I. Mba
Jefe de la Unidad de Talento Humano (E)



Anexo 6: Fotos - Encuesta de Clima laboral



Anexo 7: Fotos – Observación - Clima laboral



Anexo 8: Foto - Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena



Foto: - Prefecto Provincial - Ing. Patricio Cisneros Granizo



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Análisis del clima de trabajo y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena” y problema de investigación: ¿De qué manera incide el clima de trabajo en la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, en el año 2018?, presentado por **Manuel Alfonso Cumba Sánchez**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


X Egresado:

Cumba Sánchez Manuel Alfonso


Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

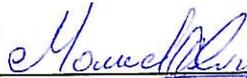
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Manuel Alfonso Cumba Sánchez en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación de Análisis del Clima de Trabajo y su incidencia en la Productividad Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Alfonso Manuel Cumba Sánchez

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cédula: 0914841986


FIRMA





Factura: 001-002-000035376



20192401001D00142

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192401001D00142

Ante mí, NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) MANUEL ALFONSO CUMBA SANCHEZ portador(a) de CÉDULA 0914841986 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SANTA ELENA, a 14 DE FEBRERO DEL 2019, (9:37).

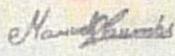
MANUEL ALFONSO CUMBA SANCHEZ
CÉDULA: 0914841986



NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SANTA ELENA



INSTRUCCIONES: PROFESIÓN / OCUPACIÓN
 BACHILLERA TO EMPLEADO V4444V4444
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
 CUMBA VACA JULIO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
 SANCHEZ MARGARITA
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
 SANTA ELENA
 2019-12-23
 FECHA DE EXPIRACIÓN
 2025-12-23


REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y CENSALACION
 N. 091484198-6



CLASE DE
 CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 CUMBA SANCHEZ
 MANUEL ALFONSO
 LUGAR DE NACIMIENTO
 SANTA ELENA
 LA LIBERTAD
 LA LIBERTAD
 FECHA DE NACIMIENTO 1970-10-17
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO HOMBRE
 ESTADO CIVIL SOLTERO



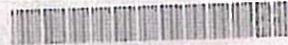

CERTIFICADO DE VOTACION
 1 DE FEBRERO 2019

013 JUNTA No.
 013 - 330 NUMERO
 0914841986 CEDULA

CUMBA SANCHEZ MANUEL ALFONSO
 APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA
 LA LIBERTAD CANTON
 LA LIBERTAD PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION:
 ZONA 1

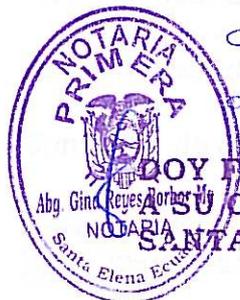
Manuel Cumba

José Luis Tamayo

Barrio Unión Yagual 2

celular 0988098495

alfonso.cumba@hotmail.com



COY FE: QUE LA COPIA ES IGUAL
 A SU ORIGINAL
 SANTA ELENA

febrero 14 de 2019

[Signature]
 Abg. Gina Reyes Borbor Mg.
 NOTARIA PRIMERA
 DEL CANTÓN SANTA ELENA



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0914841986

Nombres del ciudadano: CUMBA SANCHEZ MANUEL ALFONSO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/LA LIBERTAD/LA LIBERTAD

Fecha de nacimiento: 17 DE OCTUBRE DE 1970

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CUMBA VACA JULIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SANCHEZ MARGARITA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 23 DE DICIEMBRE DE 2016

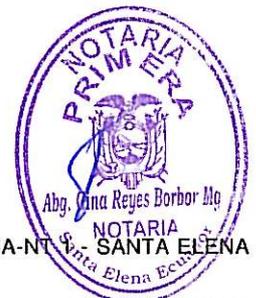
Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 14 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JOHANNA SARUCA REYES PITA - SANTA ELENA-SANTA ELENA-N
SANTA ELENA



Manuel Cumba Sanchez



N° de certificado: 199-198-23121



199-198-23121

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wais Alberto Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Wais Alberto Alvarado

Firma