



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

**CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA
DEFENSORÍA PÚBLICA DE ESMERALDAS**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA**

AUTOR

JONATHAN REYES MEJÍA

ASESORA

MGT. ANTONIETA GUERRERO

FEBRERO /2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de Grado de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Presidente tribunal de Graduación

Lector 1
MGT. CISNEROS PALACIOS GABRIELA

Lector 2
MGT. BAUTISTA SEGOVIA ALEXANDRA

Directora de Tesis
MGT. GUERREO VELIZ ANTONIETA

Directora de Escuela
MGT. HOLGUÍN ALVARADO GLORIA

AUTORÍA

Yo, JONATHAN JAVIER REYES MEJÍA, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede esmeraldas.

JONATHAN REYES MEJÍA
C.I 0802872648

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Narcisa Mejía, por ser mi gran apoyo y enseñarme buenos valores, por la motivación constante que permitieron que hoy en día sea la persona que soy y por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo agradezco a Dios por la vida, por la salud, por el tiempo y la fuerza para no desmayar y poder culminar esta tesis.

A mis Padres que han sabido guiarme en transcurso de mi vida dotarme de valores y principios, su ayuda incondicional me ha permitido llegar a culminar mi carrera universitaria

A mi esposa Selena Góngora por su amor, comprensión y paciencia.

Asimismo, agradezco a mis Hermanos que han sido mi inspiración, ya que con su ejemplo, me encaminaron a la lucha de un título universitario.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 Bases teórico-científicas	15
Clima laboral.....	Error! Bookmark not defined.
Higiene y seguridad laboral.....	17
Ausentismo laboral.....	17
Factores que influyen en el clima laboral.....	18
Tipos de clima organizacional	19
Retribución laboral.....	20
Satisfacción laboral	21
Importancia de mejorar el Clima Organizacional	22
Medición del clima laboral	23
Tipos de liderazgo	23
1.2 Antecedentes.....	24
1.3 Marco legal.....	25
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1 Tipo de estudio	28
2.2 Definición conceptual y operacional de las variables	28
2.3 Técnicas e instrumentos	29
2.4 Población y muestra.....	29
2.5 Análisis de datos	30
CAPITULO III: RESULTADOS.....	31
CAPITULO IV: DISCUSIÓN.....	38
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	40
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS.....	45
Anexo 1	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Intervalos de puntuación	29
Tabla 3 Población encuestada	30
Tabla 4 Valoración general según escala EDCO	32
Tabla 5 Valoración por dimensión según escala EDCO	32
Tabla 6 Valoración por dimensión y general según escala EDCO	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura de población encuestada	31
Figura 2 Dimensión Relaciones interpersonales	33
Figura 3 Dimensión Estilo de dirección	34
Figura 4 Dimensión Retribución	34
Figura 5 Dimensión Sentido de competencia	35
Figura 6 Dimensión Disponibilidad de recursos	35
Figura 7 Dimensión Estabilidad	36
Figura 8 Dimensión Claridad y coherencia en la dirección	36
Figura 9 Dimensión Valores colectivos	37

RESUMEN

La presente investigación realiza un estudio integral sobre el Clima laboral en la Dirección provincial de la Defensoría Pública de Esmeraldas , cuyo objetivo principal fue analizar los diferentes factores que inciden en el clima laboral. Se emplearon como metodologías la investigación de diseño no experimental, investigación cualitativa y la investigación bibliográfica. La colecta de información se realizó en enero del 2020 y se utilizó una encuesta conformada de 40 preguntas cerradas cimentada en la escala de clima organizacional (EDCO). La población estudiada fue 11 funcionarios que laboran en la Defensoría Pública de Esmeraldas. Entre los principales resultados en esta investigación fueron que las relaciones interpersonales entre los funcionarios son saludable, del mismo modo se logró diferenciar que el tipo de dirección con la que se maneja dicha institución es de tipo participativo; y por último, las percepciones que tienen los funcionarios con la retribución de sus labores en la institución reflejó en los resultados que están satisfechos tanto con su retribución y actividades labores.

Palabras clave: Clima laboral, Escala de Clima Organizacional, Funcionarios, Dirección.

ABSTRACT

This research carries out a comprehensive study on the work environment in the provincial office of the Public Defender of Esmeraldas, whose main objective was to analyze the various factors that influence the work environment. Non-experimental design research, qualitative research and bibliographic research were used as methodologies. The information collection was carried out in January 2020 and a survey made up of 40 closed questions based on the organizational climate scale (EDCO) was used.

The population studied was 11 officials who work in the Public Defender of Esmeraldas. Among the main results in this research were that interpersonal relationships between officials is healthy, in the same way it was possible to differentiate that the type of management with which said institution is managed is participatory; and finally, the perceptions that officials have with the remuneration of their work in the institution reflected in the results that they are satisfied with both their remuneration and work activities.

Keywords: Work environment, Organizational Climate Scale, Officials, Management.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El análisis del clima laboral es de suma importancia en cualquier tipo de institución sea pública o privada, busca mejorar o satisfacer las necesidades de sus trabajadores. Dentro del sector privado se ha evidenciado que las empresas se preocupan mucho en estos temas, debido a la filosofía empresarial que ellos aplican, tiene pleno conocimiento que el recurso humano es parte fundamental de la organización; y acorde a las condiciones de trabajo que ellos estén expuestos sea físico o psicológico podrán generar resultados positivos o negativos.

Otro concepto similar es el de Sierra (2015) quien afirma que el clima laboral es aquel ambiente interno en el cual los miembros de la empresa se relacionan, y se genera esa motivación en sus integrantes (p.45). Mientras Keith (2003) citado por Cardona Irma (2013, p. 28) indica que el clima organizacional es: “el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una empresa”.

De acuerdo con lo antes expuesto por los autores, se considera importante realizar una investigación del clima laboral existente en la Dirección Provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas, con el fin de analizar cuál es el clima laboral existente en esta institución, del mismo modo conocer las perspectivas que tienen los funcionarios frente al ambiente y espacio en el cual laboran. Cabe mencionar que un buen clima laboral crea una atmósfera positiva que influye directamente en el rendimiento del empleado y en la satisfacción de su trabajo, así como brindar una buena atención hacia el público en general.

Por otro lado, Ramos (2013) manifiesta que actualmente lo que está afectando a las empresas es el clima laboral que generan los líderes. A pesar que con la globalización y la tecnología, aún se sigue practicando una incorrecta comunicación, provocando un malestar en las relaciones laborales.

Es ineludible que se construyan lazos de confianza y familiaridad entre los miembros que conforman una organización. Si no se mantiene un buen clima laboral los problemas que tiene una compañía se conservarán en el tiempo, sin una adecuada solución.

De esta manera, en una empresa los trabajadores deben sentirse satisfechos con el lugar donde desarrollan diariamente sus actividades, puesto que la calidad del clima laboral influye directamente con su satisfacción y consecuentemente en su productividad. Por lo general un clima laboral negativo arruina el ambiente de trabajo, dando espacio a que se generen conflictos entre los que conforman la organización, bajando asimismo el rendimiento empresarial.

Planteamiento del problema

Un buen clima laboral repercute proporcionalmente en el rendimiento y satisfacción del empleado; en caso de que no sea el adecuado, no podrán desarrollar todo el potencial de su equipo de trabajo por mucho que tengan las aptitudes necesarias para asumir el puesto.

Es necesario conocer y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, para posteriormente detectar los factores que están influyendo en la obtención de los resultados esperados.

El clima laboral suele darse por la impresión que tienen los empleados hacia el lugar o ambiente en el cual están desarrollándose profesionalmente, y puede afectar directa o indirectamente en el desempeño de los miembros de la organización.

En la opinión de Segredo (2012) considera que las organizaciones están compuestas de personas que viven en entorno complejos y energético, ocasionar comportamientos que influyen en el funcionamiento de los sistemas los cuales se organizan en grupos y colectividades (p.2).

Para conocer el estado en que se encuentra el clima laboral de una organización es necesario realizar una medición del clima laboral, que permita discernir de manera técnica y sistematizada la impresión del empleado público referente a su ambiente de trabajo y condiciones laborales.

Un clima laboral deteriorado dentro de una entidad también puede afectar a la no consecución de los objetivos empresariales planteados. Es necesario mantener un ambiente en armonía y el trabajo en equipo, ya que los empleados podrían realizar las actividades laborales en equipo y asimismo todos estar inmersos en la consecución de los intereses de la empresa.

Respecto a este tema, el periódico El Universo (2018) en Ecuador señala que el sector público es donde los ciudadanos o usuarios tienen insatisfacción en la atención por parte de los empleados, esto podría ser consecuencia de un clima laboral inadecuado. En el Ecuador, el Ministerio Trabajo (2018) emitió la normativa técnica para la medición del clima laboral del servicio público, con el objetivo de regular los procedimientos técnicos y operativos, para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones contempladas en el ámbito de aplicación de este Acuerdo Ministerial, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional.

También existe un sinnúmero de cuestionarios que permiten medir el clima laboral, en este estudio se aplicó una encuesta basada en la Escala de Clima Organizacional (EDCO), la misma que fue diseñada y validada por catedráticos de la Universidad Konrad Lorenz de Santafé de Bogotá.

Por medio de este estudio se podrá analizar el clima laboral que está manteniendo la Defensoría Pública de Esmeraldas a través de la aplicación de la herramienta escala de clima organizacional (EDCO). Asimismo, se estudiarán las distintas dimensiones que afectan en el clima laboral, y cómo se sienten sus funcionarios al trabajar en dicha institución. Se busca del mismo modo, identificar de forma prioritaria los factores críticos que influyan negativamente en el compromiso personal con la institución y la productividad de la misma.

Justificación

Mediante este estudio investigativo, se quiere analizar la situación actual del clima laboral en la que se encuentra la Defensoría Pública de Esmeraldas; midiendo cuál es la satisfacción que los trabajadores tienen con respecto a su ambiente organizacional y las relaciones interpersonales que tienen con su equipo de trabajo.

Para Rubio (2010) citado por Ortega (2017, p. 3) considera que:

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con la manera de cómo los altos funcionarios dirigen una institución, con la forma de cómo los servidores se comportan, cómo se relacionan y se desenvuelven en sus labores y cuánto entregan de sí en sus puestos de trabajo.

Esta investigación permite conocer cuál es el clima laboral dentro de la Defensoría Pública de Esmeraldas, y de acuerdo con los resultados obtenidos se hace un análisis desde el punto de vista teórico determinar qué dimensiones y factores están afectando en el clima organizacional, cómo se está dando el manejo de dirección por parte del jefe y las percepciones que tienen los funcionarios con su ambiente de trabajo.

Dando paso a la formulación de la pregunta problema general: ¿Cuál es el clima laboral que se está practicando en la Dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas?

Posteriormente se presentan algunas interrogantes específicas para desarrollar la investigación:

- ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la Dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas?
- ¿Qué tipo de dirección está utilizando la Dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas?

- ¿Cuál es la percepción que tienen los funcionarios con la retribución de sus labores en la Dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas?

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el clima laboral de los servidores de la Dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Identificar las formas de las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la dirección provincial de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas.
- Diferenciar el tipo de dirección con la que se maneja dicha institución.
- Indicar la percepción que tienen los funcionarios de ser retribuidos en sus labores por la institución.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico-científicas

Clima laboral

El ambiente de trabajo es considerado como un indicador fundamental en la vida de las organizaciones. Un buen clima laboral aporta a los logros y éxito de la gestión empresarial, y a su vez facilita la consecución de los objetivos (Gan y Jaumen, 2012, p. 275).

Desde la posición de Sánchez (2010) el clima laboral es el espacio en el cual los trabajadores desarrollan sus actividades. De la calidad y satisfacción personal de cada uno de los integrantes de la entidad dependerá la productividad de la misma.

La calidad del clima laboral dependerá de la dirección social de los directivos, del liderazgo empresarial, del comportamiento de los trabajadores, y de la manera como se relaciona e interactúa con la empresa. Cabe destacar que el clima laboral sirve como elemento indicador de la historia institucional, midiendo la ergonomía del área de trabajo y las actitudes que demuestre el personal que integra la institución.

El clima laboral está sujeto a algunos factores, tales como: las normas funcionamiento de la empresa, las condiciones del lugar de trabajo, las relaciones existentes entre los miembros del grupo de trabajo, los estilos de dirección de los líderes, y remuneración.

Hay que tener en cuenta que uno de los aspectos más relevantes de una empresa es mantener un buen clima laboral, de ahí nace la importancia de tratar en lo posible de generar relaciones estables y armoniosas entre los empleados, para que puedan transmitir dicho entusiasmo al momento de atender a un cliente externo. Este clima laboral será favorable si produce un estado de cumplimiento de los requerimientos personales y eleva el estado de ánimo de los servidores, se vuelve negativo si el ambiente no satisface los requerimientos del empleado.

Se ha evidenciado que muchas organizaciones todavía tienen falencias en esto. Según Ubillus (2016), uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de

comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos (p.37).

Para Marchant (2005) citado por Puga & Villacorta (2018, p. 36): El clima laboral se refiere al ambiente psicosocial donde se desenvuelven los miembros de una organización, en dependencia de su trabajo habitual y las metas estratégicas, valiéndose la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la organización.

García (2009, p. 43) enfatiza que el mejoramiento del clima laboral repercute de manera directa en el ambiente de la institución al expresar que “el clima organizacional en la actualidad es un factor clave para el progreso empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento trasgrede directamente en el espíritu de la organización”.

Irondo (2007), citado por Ortíz y Cruz (2008, p. 3), también vincula un buen clima laboral con la conducta del empleado: “... El clima laboral son el conjunto de cualidades, atributos o propiedades correspondientemente a un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por los individuos que componen la organización”.

Por otra parte, Rubio (2010) citado por Ortega (2017, p. 3) expresa que:

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Se ve directamente influenciado por la forma como se maneja la institución por parte de sus directivos, la forma como se comporta el empleado, su relación con los compañeros y como se desenvuelve en sus labores en la empresa.

Hay quienes relacionan al clima laboral con aspectos culturales de cada persona y su propia percepción, Corozo (2014, p. 12) expresa: “El clima laboral de cualquier institución no solo dependerá de las características que presente la entidad, sino de las percepciones que tenga cada individuo dentro de la organización, con respecto a su ambiente de trabajo. Cada trabajador tiene que interactuar diariamente con sus compañeros, por ende, tendrán diferentes conductas de comportamiento, las cuales serán las que permitirán valorar ese ambiente laboral en el que están viviendo empresarialmente”.

Higiene y seguridad laboral

Un ambiente de trabajo adecuado está directamente relacionado con el ambiente físico y el correcto diseño del lugar de trabajo, esto implica la comodidad del mismo y permitirá que el empleado tenga un mejor desempeño y se sienta satisfecho, evitando que se convierta en un espacio peligroso e inadecuado, tal como expresa Ayosa (2017, p.31) “medios físicos peligrosos e incómodos como, suciedad, polvo, falta de ventilación, áreas de descanso inadecuadas y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración”.

La higiene y seguridad laboral tiene como objetivo asegurar la protección de la vida, salud y bienestar de los trabajadores. En otras palabras, trata de que todas aquellas actividades que se realicen dentro de la empresa deben presentar las condiciones adecuadas para que el personal pueda desarrollar física y psicológicamente sus labores asignadas.

Ausentismo laboral

El ausentismo laboral según el Instituto de seguridad y bienestar laboral (2015) citado por Bogado (2011, p. 16), es un factor que afecta negativamente en la productividad. Las empresas para evitar el ausentismo optan por poner sanciones, dar flexibilidad en los horarios de trabajo, dar incentivos laborales; de esta manera tratan de mantener contento a su equipo de trabajo.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), citado por Bogado (2011, p. 16), el ausentismo laboral es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas.

Considerando lo anteriormente mencionado, el ausentismo laboral puede darse por factor es múltiples, ya que se debe analizar desde distintos puntos de vista: directivo, empresarial, psicológico, económico o social. Lo cual crea impactos negativos hacia el trabajador ausente, sus compañeros de labores, la empresa y la sociedad (clientes externos).

Según Arregui (2018) el ausentismo es un fenómeno que nace de la relación trabajador empleador, y por tanto constituye una dificultad para compañía. Se analizado desde distintos enfoques, influyendo tanto en su análisis como en su tratamiento (p. 12).

Camarota (2015) citado por Baptista (2016, p. 3) define diferentes causas del ausentismo laboral expresando que:

- **Causa médica certificada:** Circunscribe todas las incapacidades producidas por enfermedad común, cirugías, accidentes dentro y fuera del trabajo, y permisos especiales de salud (sólo si no se encuentra bien de salud) superior a la mediana.
- **Causa legal:** Engloba aquellas ausencias al trabajo que tienen justificación con base en las normas laborales vigentes ejemplo licencia por maternidad, mudanza, por estudio, PAP entre otras.
- **Otras causas:** Incluye ausencias injustificadas, paros, permisos con excusa remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales.

Referente a la medición del ausentismo laboral no hay consenso en la forma de obtener los diferentes indicadores que miden la magnitud del problema, Baptista (2016) menciona que estos sirven para comparar diferentes períodos en cuanto a frecuencia, severidad y duración de las ausencias y observar el comportamiento en relación con empresas de la misma actividad económica y con la misma empresa a lo largo del tiempo (p. 7).

Factores que influyen en el clima laboral

Ramírez (1996) menciona que existen dos tipos o resultados de climas laboral, un clima favorable que genera fuerzas atractivas en la cohesión del grupo y favorecen la cooperación, la moral y la eficacia; y un clima negativo que genera tensiones y conflictos, originan fuerzas disgregadoras y antagónicas (p.57).

Se conoce al clima laboral como el medio ambiente donde se encuentran los trabajadores realizando sus actividades, y dentro de ese ambiente se encuentran varios factores que influyen positiva o negativamente; de acuerdo a esos factores también dependerá el funcionamiento o rendimiento de la empresa.

Con base en Gestion.Org (2014) algunos de los factores más importantes que influyen en el clima laboral son los siguientes:

- Los factores subyacentes de la propia cultura organizacional (creencias, valores, conductas).
- Las condiciones de trabajo, los sistemas y las exigencias del propio trabajo.
- Las interacciones de las personas con el ambiente de la organización y además la responsabilidad social corporativa.
- El liderazgo y autoridad de los cargos más altos, jefes y supervisores en el trabajo.
- Los factores psicológicos en que se encuentra la persona que trabaja en la empresa, ya sea sus percepciones, expectativas y motivaciones, para conseguir lo máximo de cada uno creciendo también sus expectativas laborales.
- Las influencias de clientes, proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones de los sindicatos en muchas cuestiones.
- Las propias relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y jefes, en lo que es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna.

Conociendo estos factores la empresa puede determinar y medir el clima laboral que presenta, como se mencionaba anteriormente ese clima puede ser positivo y/o negativo; por lo cual es necesario que se lleve un control para conocer a tiempo las cuestiones que pueden estar afectando negativamente en la institución. Identificar a tiempo las falencias permitirá tomar decisiones correctivas, para aplicar estrategias de mejora y asimismo renovar el clima laboral de la empresa. Sin embargo, cabe mencionar que es importante que dentro de la empresa se debe llevar una correcta gestión de recursos humanos, debido que ese es el componente primordial para que marche todo bien en la organización.

Clases de clima organizacional

Likert, citado por Báez (2015, p. 45), en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas. A continuación, se presentan los tipos de clima organizacional:

- **Clima de tipo autoritario:** En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.
- **Clima de tipo participativo:** El directivo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Se considera como uno de los pilares fundamentales el clima laboral dentro una empresa. Con el transcurso de los años, se ha cambiado la mentalidad de considerar a los trabajadores como máquinas que solo tenían que dedicarse a cumplir las metas de la empresa, no se tomaban en cuenta los cuidados y mantenimiento que necesitaban. Actualmente se considera a los trabajadores como algo primordial de la empresa, al cual deben brindarle beneficios y uno de ellos es mantener un buen clima laboral. De esta manera podrán forjar buenas relaciones interpersonales, volviéndolos más productivos.

Retribución laboral

La motivación hacia el empleado es importante en cualquier tipo de organización o empresa, el reconocimiento por su labor ayuda a incrementar la satisfacción laboral y a mantener un buen clima.

Medina, Gallegos y Lara (2008) citado por Castillo (2014, p. 9) expresan que:

Para mantener la motivación y satisfacción laboral, es necesario que la empresa reconozca los esfuerzos y aportaciones de sus trabajadores, sea mediante alguna retribución económica o algún reconocimiento verbal o alguna capacitación extra. Por

lo general las retribuciones económicas han mostrado ser una excelente forma de valorar el rendimiento del trabajador, influyendo en su motivación laboral.

Es importante resaltar que la motivación laboral en contextos empresariales demuestra que las gratificaciones percibidas por el trabajador estén acordes a sus expectativas laborales y sean estables en el tiempo, por lo que las empresas deben tenerlo siempre presente.

Satisfacción laboral

Un buen ambiente de trabajo conlleva a que el trabajador se sienta satisfecho con su puesto de trabajo, reflejándose en un mejor rendimiento, Torres (2007), citado por Ortíz (2008, p. 4), expresa que “...la satisfacción laboral puede definirse como la manera que trabajador hace frente a su propio trabajo y esta actitud está íntimamente ligada a las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio puesto de trabajo.”

El estudio del clima organizacional es fundamental para determinar qué factores deben ser analizados con la finalidad de enmendar las falencias detectadas, e incidir positivamente en el ambiente de trabajo de la institución. La satisfacción laboral mejora la productividad de la empresa y reduce el agotamiento en su equipo de trabajo.

Sin duda alguna los empleados son un recurso de vital importancia para cualquier tipo de empresa. Es necesario mantener al personal satisfecho, lo cual permitirá tener un buen desempeño en general de la organización.

Con base en StarMeUp (2018) la satisfacción laboral permitirá:

- Mermar el ausentismo laboral, debido a que los empleados están conformes con sus actividades laborales y sus retribuciones.
- Mayor productividad, porque los empleados satisfechos tienen mayor desempeño en la realización de sus actividades; trabajan con perseverancia y compromiso.
- Lealtad, los empleados sienten que son parte de la organización y velan por sus intereses.

Cabe destacar que la satisfacción laboral aparte de generar un buen ambiente y relaciones entre los compañeros de trabajo también vuelve más rentable a las empresas. En otras

palabras, se puede decir que la satisfacción laboral es fundamental para que la organización sea más competente, y a su vez se desarrolle una buena actitud frente al trabajo asignado.

Por otra parte, si es poca o nula la satisfacción en las labores que desempeña el empleado, se notará que la insatisfacción produce ineficiencia organizacional, lo cual se refleja en las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

Un empleado insatisfecho puede actuar de forma agresiva, manifestándose como sabotaje, difamación o agresión directa. Las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación (Flores 1992).

Importancia de mejorar el Clima Organizacional

El Clima Organizacional que la empresa brinde a sus empleados va a ser el motivante más importante para que la empresa crezca y se desarrolle, mientras más motivados estén sus trabajadores mejor va a ser su trabajo y será lo que diferencie una empresa de éxito de una empresa mediocre (Suasnavas, 2018, p. 14).

El empleado es un recurso indispensable en toda institución y se debe cuidar de su integridad y satisfacción creando un ambiente o clima de trabajo agradable. La mayoría de los trabajadores laboran 8 horas diarias, y en ocasiones más; lo cual puede ser tedioso. Se considera que los empleados pasan la mayor parte de su tiempo en su trabajo, por lo que es importante que las empresas preste las condiciones necesarias para que les brinden un buen ambiente a sus trabajadores.

Cuando el ambiente está inmerso a hostilidad, estrés, y fallas en la comunicación se vuelve un problema para la organización. En algunos casos los trabajadores pueden optar por darse de baja, o solicitar se le rote a otro puesto. Las malas relaciones, o fallas en la comunicación afectan en sus procesos y por ende en su productividad.

El clima laboral está bajo la responsabilidad de la empresa, de los jefes y directivos que de una u otra forma contribuyen a que se genere un ambiente saludable, en donde todos se sientan bien en su estancia; generando confianza con su equipo de trabajo, y asimismo integrándolos dentro de un ambiente agradable.

Medición del clima laboral

Según la Norma Técnica para medición del clima laboral del servicio público del Ecuador del Ministerio Trabajo (2018) está conformado por tres componentes principales:

- **Liderazgo:** mide la percepción sobre el nivel de liderazgo que tienen las autoridades en las entidades, en factores como: influencia sobre el servidor, interacción, orientación dirigida a resultados, responsabilidad y la forma cómo se orientan hacia los objetivos de la institución.
- **Compromiso:** mide el grado de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa donde labora, la cual permite determinar su competencia con la misma.
- **Entorno del Trabajo:** Este componente comprende percepciones sobre los aspectos materiales y humanos que afectan el entorno en el que los colaboradores desarrollan su trabajo.

Tipos de liderazgo

El liderazgo puede tener diferentes tipos o estilos que pueden ser aplicados por los administradores, Stringer (2001) citado por Suasnavas (2018, p. 16) planteó la siguiente división acorde a los factores aplicados:

- **Autocrático:** Imparte directrices a los subordinados para que sepan lo que se espera de ellos, da guías específicas de cómo realizar el trabajo y presenta como hacerlo. No genera iniciativa ni la participación en forma activa por parte de los trabajadores. La colaboración de los colaboradores es forzada, pero cumplen con las tareas asignadas.

- **Paternalista:** Es amistoso, accesible, piensa en las necesidades de los trabajadores, les apoya en sus decisiones. Los subordinados lo perciben muy flexible no siempre cumple los objetivos, el líder debe estar pendiente de cada aspecto, para poder contar con la colaboración de los trabajadores.
- **Participativo:** antes de tomar las decisiones escucha las sugerencias de sus colaboradores, toma en cuenta sus opiniones para. Fomenta la participación y genera nuevas ideas, crea un clima organizacional enfocado al trabajo en equipo.
- **Orientado hacia el logro:** pone los retos, espera que los trabajadores alcancen su nivel más alto de desarrollo y desempeño, los trabajadores tienen la confianza para asumir retos y mayores responsabilidades. Fomenta la autonomía, retos personales, el líder plantea desafíos para el desarrollo de las competencias de los colaboradores.

1.2 Antecedentes

A nivel nacional se han realizado diversas investigaciones referentes al clima laboral, entre ellas las realizadas por: Llerena (2015); Sandoval (2017); Suasnavas (2018); Ramos (2015); Flores (2019):

La investigación de Llerena (2015) se basó sobre Psicología Industrial, específicamente Condiciones de Trabajo, cuyo objetivo fundamental fue identificar los indicadores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción del personal administrativo de la Empresa Audicomer S.A. Aplicó estudios teóricos sobre el clima laboral, comunicación organizacional, diagnóstico del clima laboral, cultura organizacional, satisfacción laboral en el trabajo, teoría dual de Herzberg. Empleó las Escalas de Clima organizacional – EDCO - y Escala General de Satisfacción - Overall Job Satisfaction. Como resultado de la investigación propuso implementar políticas administrativas que den prioridad al recurso humano, a fin de que estas sean aplicadas y de esta manera se motive, se refuerce las relaciones interpersonales y la comunicación.

En la tesis del grado de magister Sandoval (2017) se analizó el clima laboral del Distrito de Educación 08D02 del cantón Eloy Alfaro, para la recolección de la información utilizó como instrumentos; la encuesta y la entrevista al personal de la institución. Obtuvo como resultado que el personal no se encuentra satisfecho en su totalidad con el clima laboral que se genera en su lugar de trabajo, de los doce factores analizados solo dos se encuentran en un estado o nivel satisfactorio con un 86% y 84%, seis en nivel preventivo, y cuatro en un nivel de peligrosidad. Finalmente, se recomendó que para mejorar el clima laboral del Distrito de Educación 08D02, se debe implementar la propuesta de mejora de las relaciones interpersonales y de la recompensa.

En la investigación de Suasnavas (2018) se basó en la temática de Psicología Industrial que aporta al estudio del clima laboral realizado, cuyo objetivo es evaluar el clima organizacional en la empresa Metalectri Cía. Ltda., en la ciudad de Quito. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental y se aplicó la Escala de Clima Organizacional, EDCO, para analizar el Clima Organizacional en la empresa se tomó en cuenta al número total de los trabajadores, se obtuvo el puntaje de 156.96 que en porcentaje sería 78.48% lo cual ubica al clima organizacional de Metalectri Cía. Ltda., en un nivel alto. Mientras que el 43.04 obtenido equivale al 21.52% que son los aspectos de mejora presentes en la empresa. Por lo tanto, podemos decir que el Clima Organizacional en esta empresa es saludable y crea un buen ambiente para trabajar. Con base en sus resultados el autor recomendó que se debe evaluar de manera periódica el clima organizacional, por lo menos una vez al año, para detectar a tiempo cualquier falencia que se pueda presentar y corregirla a tiempo, concientizando a los directivos de la empresa que el estudio planteado anteriormente es una inversión y no un gasto.

El trabajo de investigación de Ramos & Barrera (2015), estudió las variables del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, con el objetivo de incrementar la eficiencia y calidad de los servicios en dicha institución, creando un ambiente de trabajo favorable y un desarrollo profesional e institucional. Se evidencia como problema en la institución un deficiente clima organizacional, lo cual genera bajos niveles de rendimiento, eficiencia y productividad de su personal. Se utilizó metodología basada en revisión bibliográfica que explican en forma teórica las variables clima organizacional y desempeño laboral, se tomó en

cuenta las conceptualizaciones para desarrollar planes de mejoramiento del clima laboral. Se aplicó encuestas de clima organizacional para medir la incidencia en el desempeño laboral y se concluyó que el recurso humano es elemento primordial para realizar cualquier actividad en la institución.

En el Diagnóstico del Clima Organizacional realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE) por Flores Evelin (2019), se aplicó la metodología descriptiva y se inició con el estudio de las bases teóricas, como instrumentos de recolección de datos se utilizó una plataforma en línea facilitando el proceso de tabulación e interpretación de los resultados. Entre las conclusiones del estudio está la identificación de microclimas, en el ambiente del personal docente existen 5 de 16 dimensiones en “riesgo”, el personal administrativo y de servicio coincide que 1 de las 16 dimensiones está “riesgo”. La dimensión en “riesgo” común para todos es la compensación y reconocimiento, pero para el personal docente se aumentan otras dimensiones consideradas en “riesgo” que son: comunicación, mejora y cambio, condiciones de trabajo y normatividad. Los resultados demuestran que la gestión ejecutada por la institución en los últimos 5 años ha conseguido disminuir el número de dimensiones en “riesgo”, pese a ello debe estar consciente que el personal docente es quien tiene mayor insatisfacción y su participación es del 55,9% del total de la población

1.3 Marco legal

El trabajo de investigación realizada se apoya en documentos legales, tales como: La Constitución de la República del Ecuador (2008), Código de Trabajo (2005), Ministerio de Trabajo (2018).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en varios artículos la protección del empleado y su medio en el que se desenvuelve, entre ellos tenemos:

- Art. 32 establece que “la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos...el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”.

- Art. 33. Establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado como ente garantista enfatiza el respeto a la dignidad del trabajador, remuneraciones y retribuciones justas, de la misma manera en el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado, a través de la formulación de políticas públicas de promoción prevención, en sí la atención integral en salud en los distintos ámbitos, en este caso en el ámbito laboral.

Según el Código del Trabajo (2005), en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador indica que los representantes de las instituciones tendrán la obligación de brindar a su personal un espacio y un ambiente completamente saludable que les permita desarrollar al máximo todas sus potencialidades, conservando su integridad tanto física como mental.

Con base en el Ministerio de Trabajo (2018) emitió mediante Acuerdo Ministerial N° 138 la Norma Técnica para medición del clima laboral del servicio público, cuyo objetivo es reglamentar los procedimientos técnicos y operativos necesarios para realizar una correcta medición del clima laboral y cultura organizacional en las instituciones sobre las que hay competencia para la aplicación de este Acuerdo, para fortalecer y aplicar un proceso de mejora continua del ambiente de trabajo de las instituciones públicas.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental como lo expresa Hernandez (2004), debido a que no se manipularon las variables, se observaron tal como se presentan en su ambiente natural.

Se aplicó la investigación cualitativa, debido a que abarca la interacción de los involucrados y asimismo conocer los factores de una realidad específica; los cuales permitieron conocer cuál es el clima laboral que tiene la Dirección Provincial de la Defensoría Pública de Esmeraldas.

También se empleó la investigación bibliográfica, la cual sirvió para estructurar la investigación basándose en libros, leyes, artículos de internet; aportando al tema estudiado.

2.2 Definición conceptual y operacional de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores de clima laboral
CLIMA LABORAL	Se medirá el clima laboral utilizando EDCO que consta de frecuencias, de cinco opciones posibles y con 40 ítems para contestar	Relaciones interpersonales. Estilo de dirección Retribución. Sentido de pertenencia. Disponibilidad de recursos. Estabilidad. Claridad y coherencia en la dirección. Valores colectivos	Siempre = 5 Casi siempre=4 Algunas veces =3 Muy pocas veces = 2 Nunca = 1

Nota, la variable Clima laboral está validada por Suasnavas (2018)

2.3 Técnicas e instrumentos

En el proceso de recolección de la información se utilizó una encuesta conformada por 40 preguntas cerradas cimentadas en la escala de clima organizacional (EDCO), Anexo 1. La misma que fue diseñada y validada por catedráticos de la Universidad Konrad Lorenz de Santafé de Bogotá”. Consta de una escala de frecuencias, de cinco opciones posibles (Siempre, casi siempre, muchas veces, muy pocas veces, nunca). Su validez y confiabilidad está dada por el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach, además de correlaciones significativas ($p < 0.5$, 01, 001), mostrando precisión y estabilidad al instrumento. Para determinar si el clima organizacional es alto, medio o bajo en cada dimensión, se utiliza la semaforización de la siguiente manera: entre el puntaje mínimo y máximo posible (40 y 200) se establecen tres intervalos de igual valor:

Tabla 2

Intervalos de puntuación

NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE
49 – 93	94 – 147	148 - 200

2.4 Población

Para el presente estudio la población estudiada fue los 11 funcionarios que laboran en la Defensoría Pública del cantón Esmeraldas.

2.5 Muestra

Debido a que la población es reducida, la muestra evaluada consistió en el 100% de la población.

Tabla 3

Población encuestada

Hombres	6
Mujeres	5
Total	11

2.5 Análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la encuesta se procesaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, los cuales se analizaron estadísticas y los resultados se presentaron en tablas y figuras; asimismo fueron expresados porcentualmente y puntuados según el sistema EDCO.

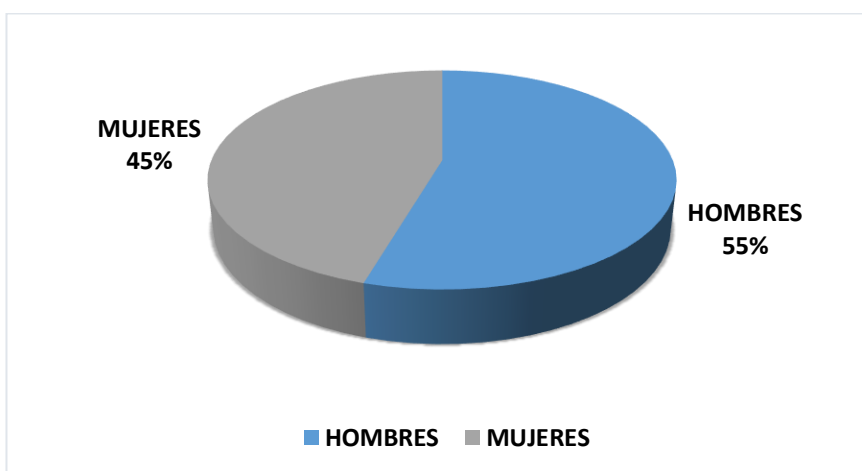
CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para el desarrollo de la investigación Clima laboral en la Dirección Provincial de la Defensoría Pública de Esmeraldas, se aplicó la escala de clima organizacional EDCO a los 11 funcionarios de dicha donde se evidenció los siguientes resultados:

El equipo de trabajo dela Defensoría Pública de Esmeraldas, está conformada como lo muestra la Figura 1 por 5 mujeres, equivalente al 45 % del personal y 6 varones que representan el 55 % de los servidores.

Figura 1

Estructura de la población encuestada



Se aplicó el cuestionario EDCO para medir el clima organizacional, utilizando una valoración global como lo indica la Tabla 4. Se obtuvo un puntaje de 176, expresado en porcentaje equivale a 88 %, lo cual señala que el clima laboral es SALUDABLE; el otro 12% restante corresponde al rango de calificación POR MEJORAR. En síntesis, aplicando el método de valoración de la Tabla 5 sobre la puntuación resumida en la Tabla 6, todas las dimensiones mediadas están dentro del rango saludable.

La Escala de Clima Organizacional (EDCO) utiliza los siguientes aspectos de calificación global de evaluación para decretar el tipo de clima laboral en el que se encuentra la entidad evaluada, tal como se evidencia en la Tabla 4:

Tabla 4
Valoración general según escala EDCO

CALIFICACION GLOBAL DE LA EVALUACIÓN	NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE
	49 – 93	94 – 147	148 - 200

La Tabla 5 muestra las puntuaciones establecidas por la Escala de Clima Organizacional (EDCO), para determinar la situación en la que se encuentran las diferentes dimensiones de la organización.

Tabla 5
Valoración por dimensión según escala EDCO

CALIFICACIÓN POR DIMENSIÓN	NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE
	5 - 11,6	11,7 - 18,4	18,5 - 25

La Tabla 6 muestra los puntajes y porcentajes de cada una de las dimensiones valoradas, de acuerdo a la Escala de Clima Organizacional.

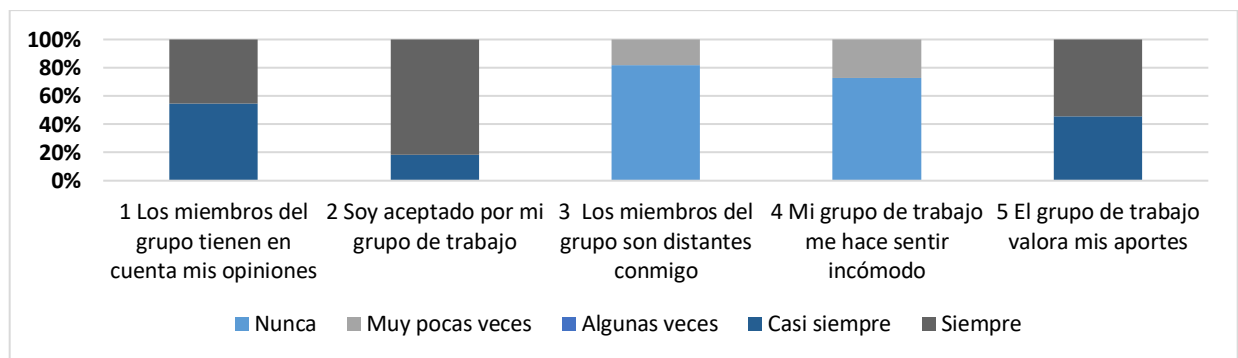
Tabla 6
Valoración por dimensión y general según escala EDCO

DIMENSIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1.- Relaciones interpersonales	23,36	93,5 %
2.- Estilo de dirección	23,73	84,0 %
3.- Retribución	21,00	94,9 %
4.- Sentido de pertenencia	23,09	92,4 %
5.- Disponibilidad de recursos	21,09	84,4 %
6.- Estabilidad	23,00	92,0 %
7.- Claridad y coherencia en la dirección	20,00	80,0 %
8.- Valores colectivos	20,73	82,9 %
CLIMA ORGANIZACIONAL	176,00	88,01%

En la Figura 2 se observa los resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales, apreciándose que existe un clima saludable. El personal de la defensoría pública manifestó que sus opiniones son tomadas en cuenta, se sienten aceptados en su grupo de trabajo, no se sienten incómodos y valoran sus aportes. Según la Tabla 6 se obtuvo 23,36 puntos equivalente a un clima saludable.

Figura 2

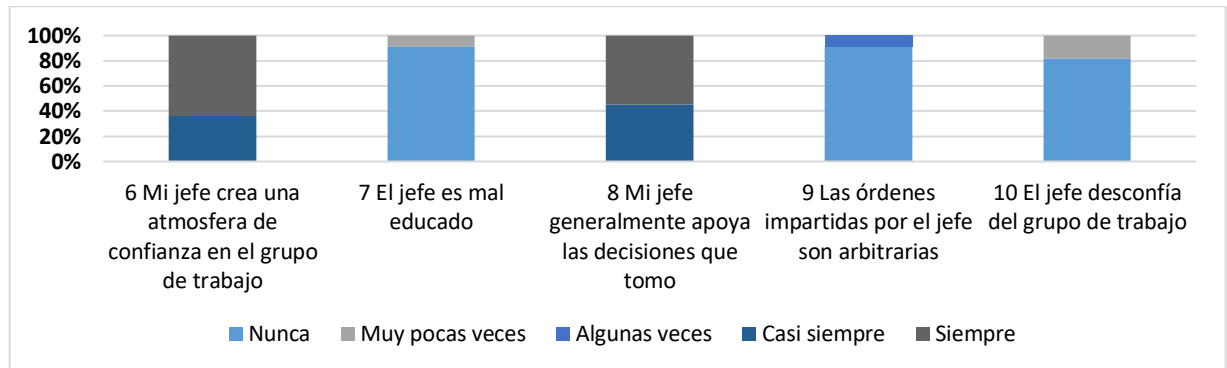
Dimensión relaciones interpersonales



La dimensión Estilo de dirección según la Tabla 6 obtuvo una puntuación de 23.73, equivalente a un clima laboral saludable. En la Figura 3 se puede observar que los funcionarios respondieron positivamente, manifestando que el jefe crea un ambiente de trabajo de confianza, no es mal educado, apoya en las decisiones tomadas por los empleados, no es arbitrario ni desconfía de su grupo de trabajo.

Figura 3

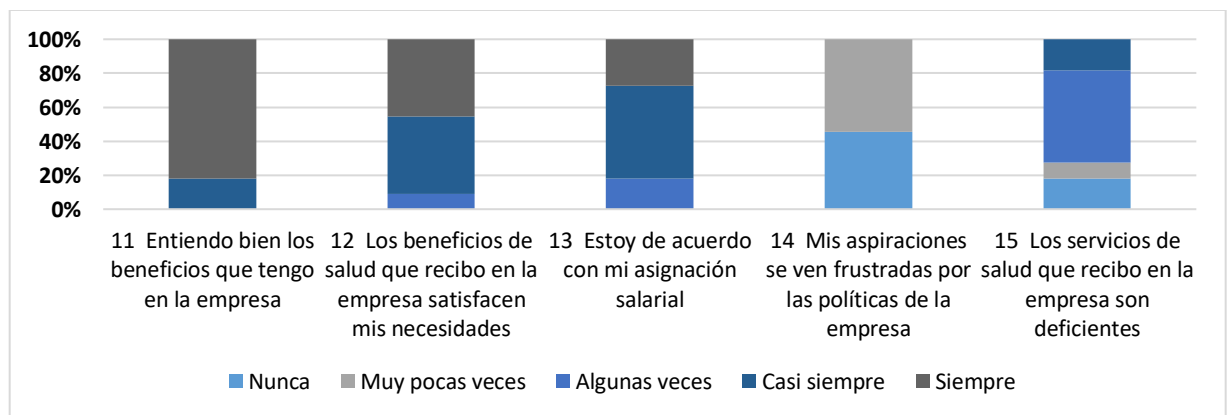
Dimensión estilo de dirección



La dimensión Retribución según la Tabla 6 obtuvo 21 puntos, se encuentra dentro del rango de clima laboral favorable. La Figura 4 muestra que los servidores están satisfechos con beneficios percibidos, sin embargo las preguntas 14 y 15 expresan que existe cierto malestar de frustración por las políticas de la institución, asimismo como los servicios de salud percibidos.

Figura 4

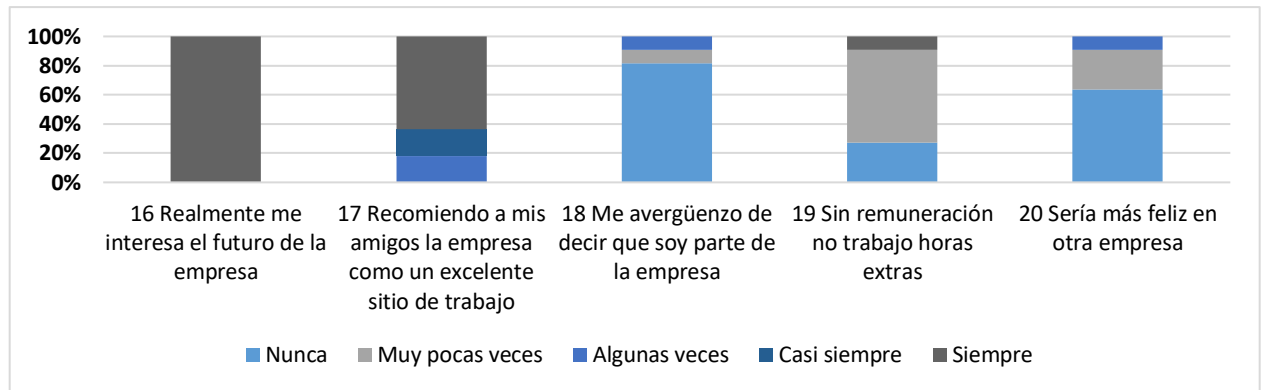
Dimensión retribución



La dimensión Sentido de competencia según la Tabla 6 obtuvo 23,09 puntos, lo cual se encuentra dentro del rango clima laboral favorable. La Figura 5 muestra que los servidores se sienten comprometidos con la empresa y consideran que es un excelente sitio de trabajo, del mismo modo expresaron que muy pocas veces trabajan horas extras sin remuneración.

Figura 5

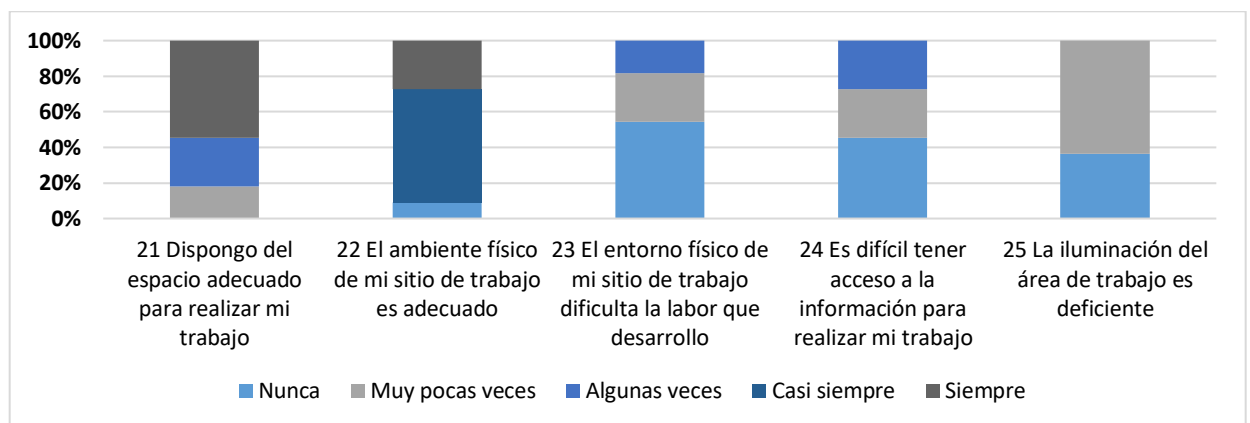
Dimensión sentido de competencia



La dimensión Disponibilidad de recursos según la Tabla 6 obtuvo 21,09 puntos, lo cual se encuentra dentro del rango clima laboral favorable. La Figura 6 muestra que los servidores están conformes con el espacio físico de su trabajo, el ambiente lo ven casi siempre adecuado, la información para realizar sus trabajos está a su alcance y con respecto a la iluminación opinaron que muy pocas veces consideran que es deficiente.

Figura 6

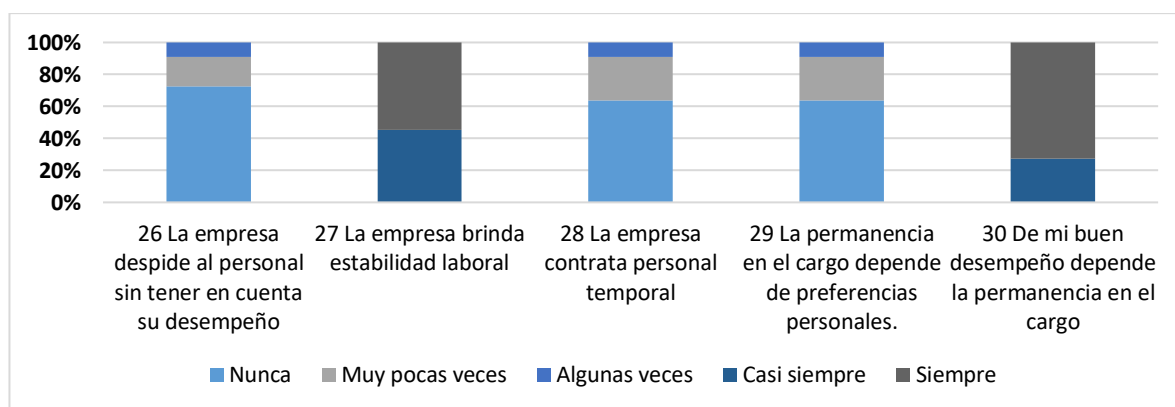
Dimensión disponibilidad de recursos



La dimensión Estabilidad según la Tabla 6 obtuvo 23 puntos, lo cual se encuentra dentro del rango clima laboral favorable. Los servidores encuestados expresaron que la empresa nunca destituye a su personal sin tener en cuenta su ejecución, del mismo modo indicaron que sienten que la empresa les brinda estabilidad laboral y que en ocasiones la entidad contrata personal temporal; del mismo modo manifestaron que no existe preferencia para permanecer en el trabajo, pero sí dependerá la permanencia de un buen desempeño laboral, tal como se evidencia en la Figura 7.

Figura 7

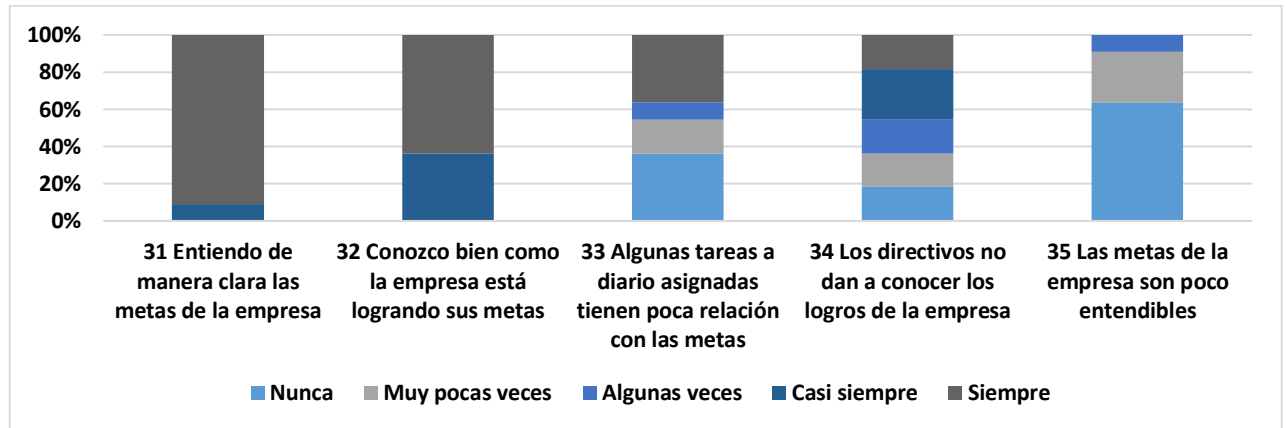
Dimensión estabilidad



La dimensión Claridad y coherencia en la dirección según la Tabla 6 obtuvo 20 puntos, lo cual se encuentra dentro del rango clima laboral favorable. La Figura 8 muestra que los servidores tienen claras las metas de la empresa, del mismo modo conocen cómo la empresa logra sus metas, y que en ocasiones las tareas asignadas se desvinculan de las metas. Sin embargo, expusieron que los directivos dan a conocer algunos resultados en la empresa.

Figura 8

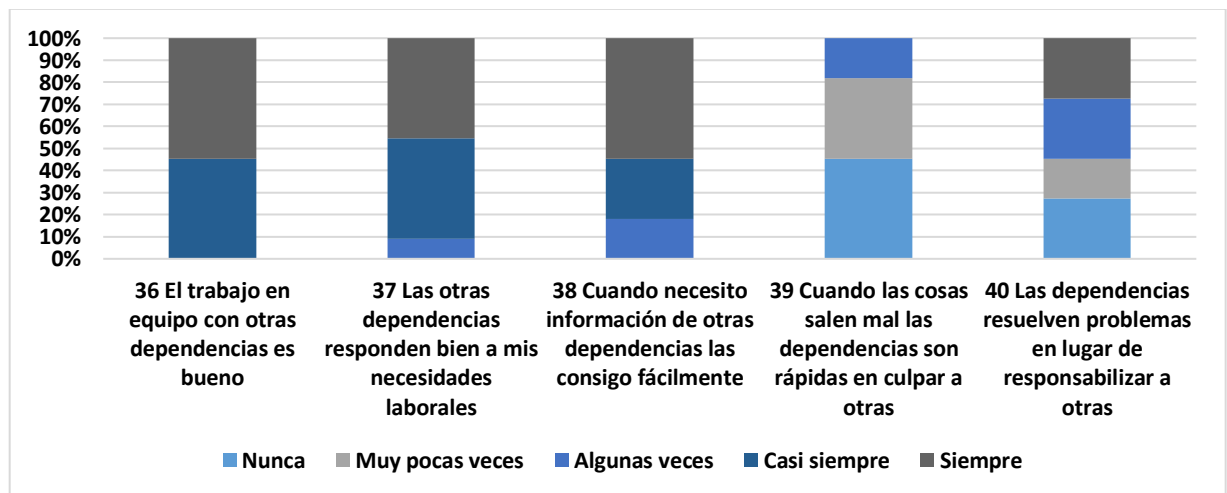
Dimensión claridad y coherencia en la dirección



La dimensión Valores colectivos según la Tabla 6 obtuvo 20,73 puntos, lo cual se encuentra dentro del rango clima laboral favorable. Los servidores expresaron que el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno, y asimismo responden bien a sus necesidades laborales. Del mismo modo indicaron que cuando necesitan información la obtienen fácilmente, y rara vez cuando las cosas salen mal las dependencias culpan a otras. Por último, manifestaron que las dependencias por lo general resuelven sus problemas en vez de responsabilizar a otras. Tal como se evidencia en la Figura 9.

Figura 9

Dimensión valores colectivos



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Por medio de la presente investigación realizada, cuyo objetivo general fue: Analizar el clima laboral de los servidores de la Dirección provincial de la Defensoría Pública de Esmeraldas. Se llevó a cabo mediante la aplicación del instrumento de la encuesta a los servidores que la conforman, obteniendo resultados de fuente primaria y a su vez conociendo la realidad del clima laboral que maneja la institución.

Cabe mencionar, que este estudio permitió hacer un análisis minucioso que diversas causas que pueden influenciar en la calidad del clima laboral de los servidores de la Defensoría Pública de Esmeraldas, y consecuentemente valorar el nivel de desempeño de estos.

Lerena (2015) en su tesis sobre Psicología Industrial, específicamente Condiciones de Trabajo, en sus estudios realizados empleó las Escalas de Clima organizacional – EDCO - y Escala General de Satisfacción - Overall Job Satisfaction, de las cuales se consideró la EDCO para realizar esta investigación, debido a que abarca los factores necesarios para valorar el clima organizacional de la Defensoría Pública de Esmeraldas. Como se ha mostrado en los resultados obtenidos, se pudo evidenciar de acuerdo a las puntuaciones de la escala la institución aplica un buen clima laboral.

Por otra parte, Sandoval (2017) analizó el clima laboral del Distrito de Educación 08D02 del cantón Eloy Alfaro. El cual aplicó un tipo de investigación: descriptiva y exploratoria; las cuales se consideraron en el proceso del desarrollo de este estudio. Del mismo modo para la recopilación de información se empleó el instrumento de la encuesta al personal de la institución, debido a que son los que están inmersos en la temática investigada. Con base en la investigación realizada por Sandoval, se considera que es importante mantener un buen clima organizacional porque de eso depende del rendimiento de la empresa.

La investigación de Suasnavas (2018) con la temática de Psicología Industrial que aporta al estudio del clima laboral realizado, cuyo objetivo fue evaluar el clima organizacional en la empresa Metalectri Cía. Ltda., en la ciudad de Quito. Utilizó el tipo de investigación descriptiva, no experimental y se aplicó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el nivel del clima organizacional. Se consideró dentro de la investigación realizada la misma herramienta de medición EDCO; debido a que se adecuaba a las condiciones laborales de la institución. Con base en sus resultados el autor recomendó que se debe evaluar una vez al año el clima organizacional, para detectar a tiempo cualquier falencia y corregirla a tiempo. Del mismo modo la investigación de Suasnavas, sirve de modelo referencial para plasmar sugerencias de realizar evaluaciones periódicas con respecto al clima laboral que se lleva en la Defensoría Pública de Esmeraldas.

Con base en las investigaciones previas, sirvieron de aporte para poder desarrollar y profundizar el documento; considerando las diferentes herramientas y metodologías de valoración para proceder a adaptarlas al tema estudiado.

Cabe destacar que por medio de los resultados obtenidos se identificó que las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas son saludable, debido a que mantienen una buena convivencia y los pequeños inconvenientes que surgen tratan en lo absoluto de corregirlo a tiempo sin culpar a otro.

Del mismo modo de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de Estilo de dirección, Figura 3 se pudo diferenciar que el tipo de dirección con la que se maneja dicha institución es de tipo participativo, porque el jefe hace que su equipo de trabajo interactúe y aporten colectivamente en las tomas de decisiones, y a su vez trata de mantener un entorno bastante vigoroso en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Por último, en la Dimensión retribución, Figura 4, dentro de las percepciones que tienen los funcionarios con la retribución de sus labores en la institución, se reflejó en los resultados que los trabajadores se encuentran conformes y complacidos tanto con su retribución y actividades laborales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación del análisis del clima laboral de la Defensoría Pública de la provincia de Esmeraldas, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La Defensoría Pública de Esmeraldas de acuerdo a la Escala de Clima Organizacional (EDCO) aplicada, según las puntuaciones obtenidas se encuentra en un nivel alto, ya que obtuvo un resultado de 176 equivalente al 88,01%; siendo un indicador de que mantienen un clima laboral saludable. Se considera que es un resultado favorable para la organización, ya que sus funcionarios desarrollan sus actividades en un buen ambiente.
- En cuanto a las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la Dirección de la Defensoría Pública de Esmeraldas se evidenció que tienen un clima laboral próspero, permitiendo un buen desempeño y productividad organizacional. Con base en los resultados obtenidos, las dimensiones más favorables fueron: las relaciones interpersonales, el estilo de dirección que aplica el jefe, la noción de competencia, la presencia de recursos y la estabilidad.
- La percepción que tienen los funcionarios con la retribución de sus actividades laborales, con respecto a la calificación obtenida fue favorable. Los trabajadores supieron manifestar que se sienten satisfechos con las actividades asignadas dentro de su trabajo y del mismo modo con su retribución salarial.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

- A pesar de haber obtenido una valoración saludable de clima organizacional según la herramienta aplicada de EDCO, se recomienda a la Defensoría Pública de Esmeraldas que debe realizar evaluaciones periódicamente, para que lleve un control del clima laboral y pueda detectar a tiempo cualquier tipo de falencia que se presente y corregirlas a tiempo.
- Se recomienda mantener ese ambiente armonioso y sano, que sus relaciones interpersonales sigan fortaleciéndose, trabajando en equipo y cumpliendo con las metas de la organización. Igualmente, tratar de mantener motivado a su personal para que sean proactivos y se sientan satisfechos con su ambiente laboral.
- Entre las dimensiones analizadas, las que fueron consideradas de mejora fueron: claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos; las cuales son consideradas dentro del rango saludable, pero es necesario que mejoren sus canales o circuitos de comunicación para que sean más comunicativos y todos estén al tanto de los acontecimientos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Arregui, A. (2018). <http://repositorio.uasb.edu.ec/>. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Baptista, D. (20 de octubre de 2016). Ausentismo laboral. *VI Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración*.
- Castillo, N. (junio de 2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos . Lima, Lima, Perú.
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (noviembre de 1999). <http://www.ucipfg.com/Repositorio>. Recuperado de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%2002\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%2002)%20CHIAVENATO.pdf)
- García Solarte, M. (julio de 2009). *Redalyc.org*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Porik An*, 153-177.
- Gestion.Org. (2014). *Factores más importantes que influyen en el clima laboral*. Recuperado de <https://www.gestion.org/los-consumidores-y-la-publicidad-online/>
- Hernández, E. (24 de Mayo de 2014). *La importancia del clima laboral*. Recuperado de <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2004). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.
- Instituto de seguridad y bienestar laboral. (2015). *Ausentismo laboral*. Recuperado de <https://prevencionar.com.co/2016/10/11/el->

ausentismolaboral/#:~:text=Ausentismo%20previsible%20y%20justificado%3A%20e
s,no%20retribuidos%20para%20asuntos%20personales.

Irondo, J. (2007). *orggames.org*. Recuperado de <http://www.orggames.org/contexto.htm>

Keith, D. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc GRAW-HILL.

Llerena, I. (2015). Diagnóstico del clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de la empresa AUDICOMER S.A. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ministerio Trabajo. (2018). <http://www.trabajo.gob.ec/>. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/MDT-2018-0138.pdf>

Ortíz, P., & Cruz, L. (julio de 2008). *Perifodicos Electrónicos en Psicología*. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Ramos, W. (2013). *Clima laboral la inquietud de siempre*. Recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>

Rubio Navarro, E. (2006). *El Mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Rubio, E. (2012). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Sánchez, L. (11 de Marzo de 2010). *Clima laboral*. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

Sandoval, I. (enero de 2017). Análisis de clima laboral del Distrito de educación 08D02, Eloy Alfaro. Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.

Segredo Perez, A. M. (2012). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Una aproximación conceptual. *Memorias Convención Internacional de Salud Pública.*, (págs. 3 - 7). La Habana.

Sierra García, M. (01 de 2015). "EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V.". San Juan Chamelco, Verapaz.

StarMeUp. (24 de Septiembre de 2018). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

Suasnavas, M. (16 de febrero de 2018). *dspace.uce.edu.ec/*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>

Suasnavas, M. (2018). Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda. Quito, Pichincha, Ecuador.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. México: Manual Moderno.

ANEXOS

Anexo 1

Escala de clima organizacional (EDCO)

Sexo: [<input type="checkbox"/>] Femenino [<input type="checkbox"/>] Masculino						
<p>En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones la frecuencia con la que se dan los diversos aspectos en la institución, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay preguntas correctas ni incorrectas, ni preguntas con trampa.</p>						
N°	ITEMS	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la					

	empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias las consigo fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Formulario para encuesta Clima laboral
Tomado de: (Universidad Konrad Lorenz de Santafé de Bogotá)