

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL
ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**



UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TEMA

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA
NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

TALENTO HUMANO- CLIMA ORGANIZACIONAL

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN**

AUTORA

ING. ALEJANDRA NATHALY BASTIDAS BASTIDAS

ASESORA

PHD. YULIEN HERRERA DÍAZ

ESMERALDAS, ECUADOR

ENERO, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PLANEACIÓN.**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS

Ing. Alejandra Nathaly Bastidas Bastidas f. _____
AUTORA

PhD. Yulien Herrera Díaz f. _____
DIRECTORA DE TESIS

Mgt. María de Lourdes Solís f. _____
LECTOR 1

Mgt. Mizael Valdez Requené f. _____
LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
COORDINADORA DE POSGRADOS

Mgt. Maritza Demera Mejía f. _____
SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador

Enero, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ALEJANDRA NATHALY BASTIDAS BASTIDAS portadora de la cédula de ciudadanía No. 080346721-6 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PLANEACIÓN son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

ALEJANDRA NATHALY BASTIDAS BASTIDAS
C.I: 080346721-6

CERTIFICACIÓN

Yo, Yulien Herrera Díaz, en calidad de Directora de Tesis, cuyo título es: **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE ESMERALDAS.**

Certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal al trabajo de grado.

DIRECTORA DE TESIS

PhD. Yulien Herrera Díaz

DEDICATORIA

A Dios nuestro creador, por la vida, salud, oportunidades y las esperanzas de un nuevo día.

Con todo el amor del mundo, este nuevo logro en mi vida va dedicado a mis amados padres Rosa Bastidas y Alfonso Bastidas, gracias por su apoyo incondicional. Los Amo.

Mi hermana Mayra, por mis dos preciosos sobrinos Dimi y Jonás que se han convertido en mi alegría.

Simplemente, forman parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre Dios por la salud, vida que me brindas para poder cumplir con este sueño.

A mi asesora Yulien Herrera, infinitas gracias, por su amistad, apoyo y tiempo dedicado para poder realizar y terminar con esta investigación.

A mi amor Alejandro por el apoyo, paciencia y tiempo en el transcurso de mis estudios y realización de la tesis.

Al maravilloso grupo que formamos “Los poderosos” por el apoyo brindado y esa linda amistad que continua.

A la Lcda. Maclaren Ávila por permitirme realizar este trabajo investigativo en la Agencia Nacional de Transito de Esmeraldas.

Alejandra Nathaly Bastidas Bastidas

INDICE

Portada.....	i
Tribunal de Graduación.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Palabras Claves.....	x
Abstract.....	xi
Keywords.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	1
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1. Fundamentación teórico/conceptual.....	4
1.2.1.1. Clima organizacional.....	4
<input type="checkbox"/> Encuestas.....	7
<input type="checkbox"/> Cuestionario.....	8
<input type="checkbox"/> Buzón de opiniones y sugerencias.....	9
<input type="checkbox"/> Ficha de observación.....	9
<input type="checkbox"/> Sesiones de focus group.....	10
1.2.1.2. Gestión del talento humano.....	13
1.2.1.3. Desempeño laboral.....	14
1.2.1.4. Estrés laboral.....	14
1.2.1.5. Trabajo en equipo.....	15

1.2.1.6. Definición de satisfacción laboral	16
1.2.1.7. Motivación laboral	17
1.2.1.8. La comunicación organizacional	18
1.2.2. Fundamentación legal	19
1.2.2.1. Constitución de la República del Ecuador	20
1.2.2.2. Ley Orgánica del Servicio Público	20
1.2.2.3. Código de trabajo	20
1.2.2.4. Resolución No. 015-DIR-2012-ANT (TRÁNSITO, 2012).....	21
1.2.3. Revisión de estudios previos	22
1.3. OBJETIVOS.....	26
1.3.1. General	26
1.3.2. Específicos	26
CAPÍTULO 2.....	27
2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.2. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.2.1. Universo.....	28
2.2.3. Muestra	29
2.3. INSTRUMENTOS.....	29
CAPÍTULO 3.....	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	32
CAPÍTULO 4.....	41
DISCUSIÓN.....	41
CAPÍTULO 5.....	44
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	44
5.1. CONCLUSIONES	44
5.2. PROPUESTAS	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54

RESUMEN

La importancia que tiene en la actualidad el talento humano dentro de una empresa sea pública o privada, es lo que permitió realizar un análisis para poder diagnosticar el clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas (ANT).

Para saber que opinan los funcionarios de la ANT, se utilizó la ficha de observación durante un periodo de once meses, tiempo en el cual esta investigadora prestó sus servicios profesionales en esta institución, también se utilizó como instrumento el cuestionario basado en la teoría de Likert, se lo aplicó a todos los funcionarios que trabajan en la ANT, el mismo que fue utilizado en otras instituciones privadas como la PUCESE y públicas como el CNE.

Una vez obtenidos y analizados los resultados, se pudo saber cuán importante es desempeñar labores dentro de un buen ambiente laboral y clima, identificando cuáles son los factores que afectan el clima organizacional los mismos que sirven para trabajar y crear alternativas para mejorar para el beneficio de todos quienes conforman la institución.

PALABRAS CLAVE

Clima organizacional, Agencia Nacional de Tránsito, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The importance of human talent within a company, whether public or private, is what made it possible to carry out an analysis to diagnose the organizational climate of the National Transit Agency of Esmeraldas (ANT).

In order to know what ANT officials think, the observation sheet was used during the eleven months period during which this researcher provided her professional services in this institution, also used as a tool the questionnaire based on Likert's theory, Was applied to all officials working in the ANT, the same that was used in other private institutions such as PUCESE and public as the CNE.

Once the results were obtained and analyzed, it was possible to know how important it is to perform tasks within a good working environment and climate, identifying which are the factors that affect the organizational climate that serve to work and create alternatives to improve for the benefit of All who make up the institution.

KEYWORDS

Organizational climate, National Transit Agency, Work performance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El presente trabajo investigativo diagnostica como es el clima organizacional en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, con el fin de proporcionar los resultados obtenidos a la Dirección actual para que conozca y se tomen medidas, para lo cual se generan propuestas haciendo énfasis en los factores que tienen insatisfechos al personal con el fin de obtener buenos resultados por el bien de la organización.

En el primer capítulo se analiza la problemática existente en la Agencia Nacional de Tránsito, lo que permitió se realice el presente trabajo investigativo y teniendo los conceptos claros sobre que es el clima organización y sus tipos.

En el segundo capítulo trata la sobre la metodología que se utilizó para poder analizar las causas de un clima organizacional determinado, también se analizó el total del personal a ser entrevistado y la utilización de instrumentos como fue el cuestionario y la observación directa.

En el tercer capítulo, se expusieron los resultados obtenidos luego de la aplicación de los diferentes instrumentos.

En el cuarto capítulo, se realizó la interpretación de resultados obtenidos, se pudo identificar los factores que conforman el clima organizacional de la ANT, así como analizar cuáles de ellos son más o menos aceptados por parte de los funcionarios.

En el quinto capítulo se pudo obtener los resultados finales y en base a estos poder realizar propuestas que puedan ser conocidas por la actual dirección.

1.1. Justificación

En la actualidad las empresas a nivel mundial consideran al talento humano el recurso más importante con el que cuentan. Las largas horas de trabajo que pasan los empleados dentro de su empresa, han despertado el interés de los empresarios para analizar los factores que puedan mejorar el clima laboral dentro de las organizaciones.

Es esta una de las razones por las que la Secretaría Nacional de la Administración Pública del Ecuador manifiesta que el Gobierno está implementando instrumentos para medir el clima organizacional de las empresas del sector público, debido a que no se ha evidenciado si el personal está desenvolviéndose en un ambiente adecuado a sus necesidades de trabajo y en las condiciones favorables para que pueda desarrollar un buen trabajo.

Entre estas instituciones públicas del Ecuador, se encuentra la Agencia Nacional de Tránsito, entre sus funciones se encuentra planificar, regular y controlar la gestión del transporte terrestre en el país, con el fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad a sus usuarios. La institución cuenta a nivel nacional con 56 agencias, entre ellas, la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, será objeto de este estudio. La misma que está conformada por dos áreas la primera, de atención al usuario, donde se emiten las licencias, actualización de datos, emisión de certificados y el área administrativa, donde se emiten salvoconductos, baja de vehículos, tesorería y contabilidad.

La presente investigación pretende realizar un diagnóstico del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas. A través de este análisis se pudo identificar nuevas alternativas que permitan lograr un mejor clima organizacional. El diagnóstico podrá presentar información, que permita elaborar propuestas que admitan a los funcionarios alcanzar la satisfacción laboral dentro de su institución.

Esta investigación se convirtió en una herramienta fundamental para la institución, porque permitió conocer el ambiente laboral que se desarrolla dentro de la misma y el grado de satisfacción que tiene sus empleados. Por esta razón se justifica este trabajo investigativo.

Con este trabajo se pretende beneficiar a todos los funcionarios que laboran en la agencia, para que de esta manera puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios. Esto influirá positivamente en el personal y logrará un clima organizacional que permita a los trabajadores aumentar su nivel de satisfacción y un sentido de compromiso con la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas.

1.2. Marco teórico de la investigación

1.2.1. Fundamentación teórico/conceptual

1.2.1.1. Clima organizacional

Según Rodríguez (2005) expresa que:

El clima organizacional, hace referencia a las formas de percibir por parte de los trabajadores de una entidad en lo que contempla al trabajo, al espacio físico donde se desenvuelven o desarrollan las actividades diarias, las relaciones que existen entre los miembros de la organización y las diferentes regulaciones que posea la entidad. (p.105)

Mientras que Vega et al (2010) aduce que:

El clima organizacional refleja la percepción de una persona a la organización a la que pertenece. Es un conjunto de características únicas y características que son percibidas por los empleados acerca de sus organizaciones, que sirve como una fuente importante en influir en su comportamiento. Por lo tanto, el clima organizacional se puede entender como el entorno social de la organización. (p.27)

Validando las definiciones de los autores antes mencionados, se cree que es relevante evaluar el desarrollo y desempeño de sus trabajadores estudiando las características del clima organizacional que se desarrolla dentro de la empresa u organización.

Llamado también al clima organizacional, ambiente o cultura organizacional, debido a que se refiere a las percepciones de cada uno de los integrantes de la organización en un lugar determinado donde desempeñan sus labores, si existe un inadecuado clima organizacional el personal o los trabajadores no podrán desarrollar sus funciones al cien por ciento, debido a que el ambiente que los rodea depende mucho para su rendimiento, para que exista o se fomente el buen clima en la organización debe existir la comunicación el respeto y sobre todo el compañerismo.

Según (Navarro A, 2010) las características del clima organizacional son las siguientes:

La estructura de la organización, se refiere a la percepción que tienen las personas sobre la organización basada en limitaciones, reglas, regulaciones, trámites además de sus limitaciones y frustraciones.

La facultad, la misma que tiene que ver con la libertad que se le otorga a las persona de tener crecimiento dentro de la empresa, libertad para la toma de decisiones referentes a su unidad de trabajo, es decir ser autónomos.

La recompensa, se refiere a la compensación que recibe un trabajador por el trabajo realizado. Con ello la organización trata de medir la eficiencia corporativa utilizando el premio o el castigo.

El desafío, se refiere a la percepción del grado de dificultad y riesgo que conlleva la consecución de un trabajo con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

Las relaciones, se refiere al trato que se percibe dentro del ambiente laboral por parte de sus miembros, las relaciones sociales que debe de existir entre jefes y subordinados.

Los estándares, se refiere a las normativas impuestas por la organización para lograr un buen rendimiento.

La identidad, se refiere al sentimiento de pertenencia que existe en los miembros de la organización, encausando sus metas personales con los de la organización.

Los conflictos, son la sensación de que los gerentes y otros trabajadores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis colocado en conseguir problemas a la intemperie, en lugar de suavizarlos encima o haciendo caso omiso de ellos.

El clima organizacional y sus características podrán ayudar a una retroalimentación sobre los procesos que acuerdan procedimientos organizacionales, logrando incorporar

cambios en base a las conductas y actitudes del personal de una institución, debido a que influye en el comportamiento de los miembros que integran una organización, a través de la motivación al personal.

Las características del clima organizacional si se cumple se puede contribuir a que exista motivaciones entre los miembros que conforman la organización, esto depende para que una persona controle su comportamiento y los resultados van a ser positivos para la institución ya que se va a obtener satisfacción en lo que hacen, adaptación y productividad en el desarrollo de sus funciones.

Entre los factores que intervienen en el clima organizacional (Uribe, 2014) propone los siguientes:

La motivación que se refiere al estímulo que tienen los miembros de una empresa para la realización del trabajo, es la motivación de la propia empresa, del trabajador y de factores económicos. El dinero es uno de los factores principales que motivan a los empleados a la realización de una tarea asignada, sobre todo si se trabaja por objetivos.

Adecuación / ambiente de trabajo, se refiere al lugar de trabajo donde el empleado va a desempeñar una actividad, el mismo que debe ser cómodo, limpio y tranquilo y a su vez debe estar asignado a aquellas personas que posean las características idóneas para desarrollar con garantías el puesto de trabajo, el cual debe estar reflejado en conocimientos, habilidades y la experiencia suficiente para el mismo.

Establecimiento de objetivos, se refiere a los objetivos en una organización es una parte importante que pretende motivar a los empleados a su logro, puesto que su establecimiento denota la estipulación de un periodo de tiempo, tiempo en el cual el empleado se sentirá satisfecho por haber llegado al cumplimiento de los mismos, Los objetivos deben ser medibles, llegando a convertirse en un verdadero desafío de una manera viable.

El reconocimiento del trabajo, es uno de los factores más importantes, dentro del cual el empleado se siente motivado por el trabajo bien hecho, a menudo muchos trabajadores sienten desvalorizados de sus jefes en la realización especial de su trabajo cuando estos no dan crédito de este trabajo. Por ello manifestar a un trabajador la ejecución efectiva de su trabajo motiva al trabajador a seguirlo desempeñando de la mejor manera, a sentirse útil y valorado.

La participación de los empleados, se refiere al grado de participación que se le da al empleado en la planificación, control y hasta toma de decisiones de la organización, generando él, confianza y sintiéndose parte importante de la organización. Además incluir al trabajador en estas actividades, quien es el que directamente realiza el trabajo puede proporcionar cambios y mejoras significativas para el progreso de la organización.

Para que exista o lograr tener un adecuado clima organizacional se debe tomar en cuenta los factores que intervienen para esto, depende mucho la motivación ya sea por parte de un compañero o mucho mejor si es el jefe, la adecuación el lugar físico en donde desempeña su trabajo diario, que tenga espacio físico, buena iluminación y que cuente con los equipos y materiales necesarios, también deben tener una meta establecida por la cual ellos estén enfocados en cumplirla, otra manera es hacerlos que se sientan parte de la institución a la cual pertenecen, por esto es importante involucrarlos escuchar sus opiniones todo esto con el fin de generar la buena marcha de la institución.

Se puede medir el clima organizacional utilizando los instrumentos siguientes:

- Encuestas

Según (Etkin, 2014) aduce que:

Es un método de recopilación de información de los individuos. Las encuestas tienen una variedad de propósitos, y pueden llevarse a cabo de muchas maneras. Pueden llevarse a cabo para recopilar información a través de un cuestionario impreso, por teléfono, por correo, en persona, por disquete, o en la web. Esta información se obtiene a través del uso de procedimientos normalizados de manera que se le pide a cada participante las mismas preguntas de la misma manera. Se

trata de pedir a la gente para obtener información en un formato estructurado de preguntas (p.249).

Una encuesta se la diseña para obtener información u opiniones sobre un determinado tema, para esto se elabora un cuestionario diseñado de acorde a la situación en la que se esté.

➤ Cuestionario

Según (Grande & Fernandez, 2013) manifiestan que “un cuestionario es simplemente una "herramienta" para recoger y registrar información sobre un tema particular de interés. Se compone principalmente de una lista de preguntas que también debe incluir instrucciones claras y espacio para respuestas o datos administrativos” (p.24).

El cuestionario una herramienta de mucha ayuda para recoger de manera organizada indicadores del problema a estudiar, también evalúa la percepción que tienen los trabajadores sobre los procesos o eventos que se dan en los diferentes ámbitos de las instituciones sabiendo la gestión que realiza cada departamento.

➤ Buzón de opiniones y sugerencias

Según (Moller, 2005) opina que;

Es un instrumento informativo que facilita la presentación de opiniones, ideas, recomendaciones, quejas, felicitaciones y propuesta, las cuales permiten hacer correcciones, modificaciones de una situación dada para el mejoramiento de las condiciones presentes con la finalidad de ofrecer bienes o servicios de calidad (p.261).

El buzón de opiniones y sugerencias se lo utiliza en toda institución para que los usuarios en el caso de ser una empresa de servicios expresen la manera en cómo fueron atendidos y en base a esto poder mejorar los errores que en la actualidad se están cometiendo, puede también ser utilizada por los funcionarios para generar ideas creativas todo con el fin de llevar al éxito la administración de la institución.

➤ Ficha de observación

Según (Herrera, 2011) las fichas de observación son instrumentos que pertenecen a la investigación de campo. Se las utiliza cuando el investigador tiene que inspeccionar datos que aportan otros orígenes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática que se va a analizar.

Por otra parte (Volmar, 2012) la ficha de observación es el instrumento donde se registra de manera detallada los lugares, personas, etc., que forman parte de la investigación. Esta se divide en: Directa o Indirecta se refiere a la descripción completa de la persona, lugar o fenómeno que se observa, intentando ser objetivos en la observación. Se recomienda no extenderse de una ficha por ambos lados para cada fuente.

Se considera que este instrumento es de mucha utilidad debido a que conlleva a obtener resultados reales, debido a que esto se obtiene de la observación, la fotografía, videos y se puede trabajar en un amplio ambiente ya que abarca a personas, lugares, grupos sociales todo lo que se quiera investigar.

➤ Sesiones de focus group

Según (Dominguez, 2005) manifiesta que una sesión de focus group es una conversación que se da cara a cara entre un grupo de personas o usuarios de servicios o consumidores de productos. Esta interacción debe realizarse entre ellos para poder saber de qué manera piensa cada integrante.

También (Perez R. , 2008) indica que el uso de la técnica de focus group en la actualidad es la que mayor demanda tiene debido al empleo de los cuestionarios los mismos que contienen grandes restricciones por la invariable frecuencia de preguntas cerradas y truncan las respuestas de las personas que participan en esta técnica. Los focus group también son utilizados en el suceder diario para medir los estados de ánimo, si se refiere a un producto que este próximo a lanzarse al mercado permite conocer la opinión sobre las etiquetas, el empaque, precios.

En esta investigación se concuerda con la opinión de los autores acerca de que el focus group son reuniones entre un grupo pequeño de personas con el fin de obtener opiniones sobre un determinado problema o tema a analizar y generar un debate para obtener ideas creativas para solucionar dicho problema o mejorar en errores que sean detectados en la reunión, esto se aplica no solo para medir el clima organizacional en una institución, es aplicable para medir el grado de aceptación que tendrá determinada marca próxima a lanzarse al mercado.

Dentro del clima organizacional se generan varios tipos

(Likert, 1987) En su teoría de los sistemas, expone cuatro tipos de clima organizacional, los cuales cada uno pretende dar una explicación lógica con el fin de conocer su naturaleza y su rol en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Autoritario explotador: En este estilo, el líder tiene una baja preocupación por las personas y utiliza métodos tales como amenazas y otros métodos basados en el miedo para lograr la conformidad. La comunicación es casi en su totalidad

hacia abajo y se tienen en cuenta las preocupaciones psicológicamente distantes de la gente. La gente supone que el trabajo más horas de trabajo especificadas. la alta dirección ve obligado a llevar a cabo la carga de trabajo extra, pero los salarios, beneficios monetarios y satisfacción en el trabajo se perdería. Las personas que se encuentran altamente desmotivados debido a explotada por el propietario / gestión.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista; Menos controlador que el sistema de explotación autorizada, en virtud de esta motivación sistema se basa en la posibilidad de castigo y parcialmente en las recompensas. El área de toma de decisiones se expande permitiendo a los empleados de nivel inferior a estar involucrados en la formulación de políticas, pero está limitado por el marco que se les da de gestión de nivel superior.

Las principales decisiones de política todavía se dejan a los de arriba, que tienen algún conocimiento de los problemas que se producen en los niveles inferiores. Esto crea la comunicación principalmente a la baja de los supervisores a los empleados con poca comunicación hacia arriba, causando subordinados sean algo sospechoso de la comunicación procedente de la parte superior.

Los gerentes en la parte superior se sienten con más responsabilidad hacia las metas organizacionales que aquellos empleados en la parte inferior, que se sienten con muy poca responsabilidad. Este contraste en los sentimientos hacia la responsabilidad puede dar lugar a un conflicto y las actitudes negativas con los objetivos de la organización. Subordinados en este sistema pueden llegar a ser hostiles entre sí debido a la competencia que se crea entre ellos. Satisfacción de los trabajadores es de baja a moderada-baja y la productividad se mide a regular a buena.

Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo: Esta teoría está muy estrechamente relacionado con la teoría de relaciones humanas. La motivación de los trabajadores se gana a través de recompensas, castigos ocasionales, y muy poca participación en la toma de decisiones y metas. Empleados de nivel inferior, en este sistema, tienen la libertad de

tomar decisiones específicas que afectan a su trabajo. Alto-gestión todavía tiene control sobre las políticas y las decisiones generales que afectan a una organización.

Los gerentes hablan con sus subordinados acerca de los problemas y planes de acción antes de que se establezcan los objetivos de la organización. La comunicación en este sistema fluye tanto hacia abajo y hacia arriba, aunque hacia arriba es más limitada.

Esto promueve un efecto más positivo en las relaciones de los empleados y les permite ser más cooperativo. Empleados de nivel inferior son vistos como consultores para las decisiones que se hicieron y están más dispuestos a aceptarlos debido a su participación. Satisfacción en este sistema mejora la autoridad benévola como lo hace la productividad.

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo: Likert argumentó que el sistema participativo fue la forma más eficaz de gestión. Este sistema coincide con la teoría de los recursos humanos. Este sistema promueve la participación genuina en la toma de decisiones y el establecimiento de objetivos a través de la comunicación horizontal de flujo libre y aprovechar la creatividad y las habilidades de los trabajadores.

Los gerentes son plenamente conscientes de los problemas que ocurren en los más bajos niveles de la organización. Todos los objetivos de la organización son aceptados por todo el mundo, ya que se establecen a través de la participación del grupo. Hay un alto nivel de responsabilidad y rendición de cuentas de los objetivos de la organización en todos los empleados. Gestores motivan a los empleados a través de un sistema que produce premios y la participación en la fijación de objetivos monetarios. Satisfacción de los empleados es el más alto de los cuatro sistemas como es la producción.

Según Likert manifiesta que existen cuatro diferentes tipos de clima organizacional donde se muestran los diferentes escenarios que se dan en los lugares donde desempeñamos nuestros trabajos, pero el más alentador y es el que debería ser el único es el clima participativo donde la comunicación es el factor más importante y todos trabajan para alcanzar el mismo fin y objetivo.

1.2.1.2. Gestión del talento humano

Según (Gonzalez, 2006) manifiesta que;

La Gestión de recursos humanos es la función de la organización que se ocupa o proporciona liderazgo y asesoramiento para hacer frente a todas las cuestiones relacionadas con las personas de una organización. Gestión de recursos humanos, como tal, se ocupa de la compensación, la contratación, la gestión del rendimiento, desarrollo de la organización, la seguridad, el bienestar, beneficios, motivación de los empleados, la comunicación, la administración, y la formación (p.32).

Mientras que (Hurtado, Bustamante, & Valencia, 2008) aduce que:

La Gestión de recursos humanos es también un enfoque estratégico e integral para la gestión de personas y la cultura de trabajo y el medio ambiente. Gestión de recursos humanos eficaz permite a los empleados para contribuir eficaz y productiva a la dirección general de la empresa y el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización (p.9).

Según (Alles, 2010) manifiesta que:

La Gestión de Recursos Humanos es el término utilizado para describir los sistemas formales ideados para la gestión de las personas dentro de una organización. Las responsabilidades de un administrador de recursos humanos se dividen en tres áreas principales: la dotación de personal, remuneración de empleados y beneficios, y la definición de trabajo / diseño. Esencialmente, el propósito de gestión de recursos humanos es maximizar la productividad de una organización mediante la optimización de la eficacia de sus empleados. (p.411).

La gestión del talento humano se refiere a una persona que tenga la predisposición para estar siempre apoyando, colaborando con la empresa y con los compañeros y personas que tiene a su entorno, esto va a permitir evaluar en la manera eficiente u eficaz en como desempeña sus funciones, tomando en cuenta que va de la mano del talento humano ya que es lo más importante que existe en una institución para lo cual deberán proporcionarle un buen ambiente de trabajo tanto en infraestructura como en los materiales para desarrollar su trabajo.

1.2.1.3. Desempeño laboral

Según (López, 2006) dice que “El desempeño laboral es considerado como el grado de realización de las tareas y actividades encomendadas a un trabajador, en relación a los estándares y objetivos planteados dentro de la organización” (p.107).

Por otra parte (Allred, 2004) manifiesta que “Es el proceso mediante el cual permite realizar una integración de los elementos constitutivos de una organización como la misión, visión y objetivos estratégicos y el capital humano con la finalidad de mejorar los procesos organizacionales de manera integral” (p.300).

Con las definiciones de los autores antes mencionados se puede decir que el desempeño laboral de los trabajadores y personas depende de su comportamiento para desarrollar tareas que fueron encomendadas y el medio en que se desempeña. También lo que evalúa y valora en el desempeño laboral en el nivel de cumplimiento alcanzado en base a sus funciones, es lo que permite estimular a los trabajadores obteniendo una excelente productividad por parte del trabajador.

Todo esto surge debido a que en las instituciones y departamentos nace la necesidad de exigir un excelente desempeño laboral, debido a que en muchas instituciones se debe atender a los usuarios, desarrollar sus funciones siempre con ideas creativas.

1.2.1.4. Estrés laboral

Manifiesta (Otero, 2012) que:

El "Estrés laboral" es, pues, las respuestas físicas y emocionales nocivas que pueden suceder cuando existe un conflicto entre las demandas del trabajo en el empleado y la cantidad de control de un empleado tienen más de satisfacer estas demandas. En general, la combinación de altas demandas en un trabajo y una baja cantidad de control sobre la situación puede conducir a estrés (p.131).

La presión en el lugar de trabajo es inevitable debido a las demandas del ambiente de trabajo contemporáneo. Presión considerado inaceptable por un individuo, incluso puede mantener a los trabajadores de alerta, motivado, capaz de trabajar y aprender, en función de los recursos disponibles y las características personales. Sin embargo, cuando la presión se vuelve excesiva o de otra manera inmanejable que conduce a estrés. El estrés puede dañar la salud de empleados y el rendimiento de la organización.

Por otro lado (Blanco M. , 2013) manifiesta que el estrés laboral son etapas tensas por las que pasan las personas, dentro de estas esta la etapa de alarma, luego la de resistencia y por último la de agotamiento. Esta última es la que abarca elementos causantes de estrés, lo que genera que suba la adrenalina y aumente la angustia.

Con las definiciones de los autores antes mencionados, se concluye que el estrés laboral es la tensión que sufren las personas dentro del desarrollo de actividades y de esta manera afecta nuestro estado de ánimo y también el rendimiento en tareas. Una persona que no se sienta bien anímicamente en su trabajo no rendirá el cien por ciento.

1.2.1.5. Trabajo en equipo

Según (Acosta, 2011) indica que:

El trabajo en equipo es generalmente entendido como la voluntad de un grupo de gente a trabajar juntos para lograr un objetivo común. El trabajo en equipo sugiere que las personas trabajan en un ambiente de apoyo mutuo y de confianza, trabajando juntos de manera cohesiva, con buenas relaciones entre los grupos (p.31).

Por otra parte la autora (Palacios, 2014) indica lo complejo que resulta hoy en día el trabajo en equipo en todas las organizaciones por esta razón están optando todos los trabajadores llegar a un acuerdo, debido que se han dado cuenta que el estar en un ambiente de armonía, respeto, compañerismo y con la libertad de pensar han sido más eficaces, considerando que uno de los valores fundamentales es obtener buenos resultados y un mejor desempeño.

Tomando en cuenta definiciones de los autores se puede concluir que un equipo de trabajo es el conjunto de trabajadores que todos reunidos pueden aportar con ideas y así generar mejoras para la organización.

1.2.1.6. Definición de satisfacción laboral

Según (Vega, et al, 2010) manifiestan que:

La satisfacción laboral es el nivel de satisfacción que una persona se siente con respecto a su trabajo. Este sentimiento se basa principalmente en la percepción de un individuo sobre la satisfacción en su puesto de trabajo. Satisfacción en el trabajo puede ser influenciada por la capacidad de una persona para realizar las tareas requeridas, el nivel de comunicación en una organización, y el trato que se le dé al empleado (p.154).

Por su parte (Uribe, 2014) admite que:

La satisfacción en el trabajo se divide en dos niveles: satisfacción en el trabajo afectivo y satisfacción en el trabajo cognitivo. Satisfacción en el trabajo afectivo es el sentimiento emocional de una persona sobre el trabajo en su conjunto. Satisfacción en el trabajo cognitivo es cómo los empleados se sienten satisfechos en relación con algún aspecto de su trabajo, tales como pago, horas, o beneficios (p.65).

Acotando a este término también se encuentra (Robbins, 2004) define la satisfacción laboral como “cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que causan una persona con la verdad a decir que se siente o no satisfecho con respecto a su trabajo” (p.607).

De acuerdo con este enfoque, aunque la satisfacción laboral es bajo la influencia de muchos factores externos, sigue siendo algo interno que tiene que ver con la forma en cómo se siente el empleado. Es decir satisfacción en el trabajo presenta una serie de factores que causan una sensación de satisfacción.

Los autores antes mencionados concluyen que la satisfacción laboral son variables medibles que pueden afectar directamente a la persona y ayuda en su calidad de vida.

1.2.1.7. Motivación laboral

Según (Blanco, 2008) indica que la motivación del empleado “es la combinación de satisfacer las necesidades y expectativas de trabajo del empleado y los factores del lugar de trabajo que permitan la motivación del empleado - o no. Estas variables hacen difícil motivar a los empleados” (p.17).

También manifiesta (Vilma Garcia, 2010) que la motivación laboral es la destreza que mantiene y establece valores y principios corporativos que ayudan a orientar a los trabajadores para que desarrollen un valioso desempeño y esto sirva de conducta para ayudar positivamente en los intereses de la organización. Para poder lograr un alto nivel de compromiso, primero se tiene que valorar el nivel de cooperación por parte del equipo de talento humano que conforma la institución, realizando componentes que garanticen a los trabajadores un suficientemente nivel de motivación.

Los empresarios entienden que tienen que proporcionar un ambiente de trabajo que crea la motivación en las personas. Sin embargo, muchos empleadores no comprenden la importancia de la motivación en el cumplimiento de su misión y visión. Incluso cuando entienden la importancia de la motivación, carecen de la habilidad y el conocimiento para proporcionar un ambiente de trabajo que fomente la motivación de los empleados.

Cabe indicar que existen diferentes razones por las cuales un trabajador no se sienta motivado, entre las cuales se puede destacar; una mala remuneración, una relación poco adecuada con el jefe, compañeros, proveedores y clientes, no valorar y reconocer su trabajo, no apoyar a su enriquecimiento profesional, realizar la misma actividad a diario (rutina) y finalmente podemos en listar a los problemas personales.

1.2.1.8. La comunicación organizacional

Según indica (De Castro, 2014) que:

La comunicación organizacional se refiere a los métodos de la apertura de la comunicación dentro de una organización, como una empresa, sector gubernamental, asociación o sin fines de lucro. Su objetivo es identificar y eliminar las barreras de comunicación a través del intercambio formal de información, incluyendo instrucciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, políticas de la empresa y juntas de personal. También abarca la comunicación informal, tales como las interacciones sociales entre compañeros y la cultura del lugar de trabajo (p.5).

Por su parte (Alvarez, 2013) define la comunicación organizacional como:

El envío y recepción de mensajes entre individuos relacionados entre sí dentro de un entorno particular o ajuste para alcanzar los objetivos individuales y comunes. La comunicación organizacional es altamente contextual y culturalmente dependiente, y no es un fenómeno aislado. Los individuos en las organizaciones transmiten mensajes a través cara a cara, por escrito, y los canales de mediación (p.48).

La comunicación organizacional se centra en gran medida en la construcción de relaciones, o repetidas interacciones interpersonales, con los miembros internos de la organización y los públicos externos interesados. Este autor identificó una serie de características comunes en la variedad de definiciones de la comunicación organizacional.

- 1) Se produce dentro de un sistema abierto complejo en el que influyen, e influye en sus entornos internos y externos,
- 2) Consiste en mensajes y su flujo, propósito, dirección y medios de comunicación,
- 3) Involucra a las personas y sus actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades.

La comunicación organizacional es muy importante para las personas y para el desarrollo de las actividades en las instituciones ya que es el medio que existe para coordinar actividades y este proceso involucra a toda la organización, para que en una organización funcione bien la planificación y el control debe existir la comunicación organizacional. Permite dar prioridad al conocimiento del recurso humano que existe en las instituciones

para su posterior desarrollo por esto la importante de la comunicación organizacional es llegar a cumplir los objetivos institucionales.

Según (Miralba, 2012) la comunicación organizacional se divide en varias clases:

Comunicación interna, es cuando los programas están dirigidos al personal de la organización tales como directivos, gerencia media, empleados y obreros. Trata de crear de lo que piensan los trabajadores crear ideas positivas hacia la gerencia, para que de esta manera la alta gerencia tenga conocimiento de las opiniones de su personal a cargo.

Comunicación externa, cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización, como accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc. Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios.

La comunicación organizacional externa es la que se refiere a incentivar para crear ideas de manera de llegar al público en general mientras que la comunicación interna es dirigida directamente al personal de la institución, cabe mencionar que los dos tipos de comunicaciones nombrados anteriormente son fundamentales para el desarrollo de una institución.

La comunicación se la emplea a diario, para esto debemos ser claros y precisos porque caso contrario se convierte para dar lugar a las malas interpretaciones lo cual daña cualquier tipo de comunicación que se estaba construyendo.

1.2.2. Fundamentación legal

El presente estudio y diagnóstico estará sustentado en base legal a los artículos de la Constitución de la República, Ley Orgánica del Servicio Público, Código de Trabajo.

1.2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

El Art. 33, en la sección octava, habla sobre el trabajo y seguridad social, donde menciona que el trabajo es un derecho y un deber de todos los ciudadanos ecuatorianos y que el estado por ende debe garantizar a todos los trabajadores respecto a su dignidad, remuneraciones acorde a su trabajo, remuneración justa y trabajo saludable. El Art. 227 menciona que la administración constituye un servicio a la colectividad guiada por los principios de calidad, eficiencia, eficacia, planificación, evaluación y transparencia.

1.2.2.2. Ley Orgánica del Servicio Público

El Art. 2, de la Ley Orgánica del Servicio público tiene por objetivo, inclinarse al progreso profesional de todo los funcionarios del sector público, de esta manera lograr el mejoramiento continuo, siendo eficaz, eficiente, calidad y productividad de las instituciones y el estado, a través del desarrollo de un sistema de gestión del talento humano enmarcado en la igualdad de oportunidades y derechos y a la no discriminación. El Art. 53, del sistema integrado del desarrollo del talento humano, la cual indica que son conjuntos de políticas, normativas, métodos que se orientan en promover las diferentes habilidades, los conocimientos y los derechos que poseen los funcionarios públicos, a fin de que ellos puedan desarrollar sus capacidades y de esta manera llegar a la eficacia, eficiencia, igualdad, interculturalidad para cumplir con esta ley.

El Art. 76, del subsistema de evaluación del desempeño manifiesta que, esta se enfatiza en evaluar en cuanto a parámetros de acuerdo a las funciones específicas, las responsabilidades y los perfiles de cada puesto de trabajo, es decir, ser imparcial. La evaluación estará basada en los indicadores cualitativos y cuantitativos,

1.2.2.3. Código de trabajo

El Art. 42 menciona las obligaciones del empleador, entre estas, dotar de manera eficiente los útiles y materiales a los trabajadores para el desarrollo de la actividad, brindar un buen

trato al personal que labora teniendo las debidas consideraciones, no incurrir a los maltratos tanto de palabra como de obra.

1.2.2.4. Resolución No. 015-DIR-2012-ANT (TRÁNSITO, 2012)

La Constitución de la República del Ecuador en su el artículo 394, manifiesta que; Es obligatoriedad del estado garantizar la libre circulación de los medios de transporte tanto, aéreo, terrestre como marítimo dentro de la circunscripción nacional, ningún tipo de transporte tendrá privilegio alguno. El estado es el único responsable en regularizar el funcionamiento del transporte.

Que, mediante Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 415 del 29 de marzo de 2011, La agencia nacional de tránsito - ANT, como un ente autónomo de derecho público, teniendo personería jurídica, con competencia nacional, con presupuesto, con patrimonio y con régimen financiero y administrativo propio.

Que, el artículo 54 de la LOTTTSV señala que la prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos: la protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños; la eficiencia en la prestación de servicio; la protección ambiental; y, la prevalencia de interés general por sobre el particular.

1.2.3. Revisión de estudios previos

El trabajo investigativo desarrollado por (Chávez, 2011) “El clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento del personal docente y administrativo de la escuela superior de educación física de la UAS” se pudo concluir que:

Una vez analizado el clima organizacional al personal administrativo y docente de la Escuela Superior de Educación Física de la UAS en la ciudad de México, se pudo obtener la siguiente información para en base a esto, se puedan tomar medidas para su mejora.

Los hallazgos indican que la Escuela Superior de Educación Física de la UAS tiene una cultura organizacional débil y por consiguiente presentan una baja productividad en el desempeño y resultado de sus objetivos. Al no existir un conocimiento y compromiso hacia la cultura de la organización el personal no se siente motivado y orientado por la institución hacia el seguimiento de la misión, visión, valores, con los que debe comprometerse para lograr ser una organización exitosa.

Además, los hallazgos sugieren que existe un desconocimiento de la misión, visión, valores y objetivos organizacionales por parte del personal administrativo y docente. Los entrevistados argumentan que esta situación se debe a lo extenso de la misión y visión; lo cual provoca que sean difíciles de memorizar. Otro aspecto fundamental de la cultura organizacional son los valores y en esta organización se encontraron que los valores son demasiados generales y no están definidos, lo cual genera ambigüedad entre los actores organizacionales.

Una vez analizada las conclusiones dadas por la autora de la investigación mencionada, se puede decir que el personal administrativo y docente no se siente comprometido con la institución, esto se pudo obtener mediante la aplicación de instrumentos y con los resultados obtenidos se puede trabajar para mejorar los resultados.

De igual manera en la investigación desarrollada por (Perez J. D., 2010) “El clima laboral y su efecto con la calidad de atención al estudiante en el Senati. Chimbote”. Tesis Doctoral Gestión y Ciencias de la Educación Universidad San Pedro, Perú, concluye que:

Una vez aplicada las encuestas al personal se obtuvo que en el análisis del clima laboral mediante la aplicación del instrumento, considerando las dimensiones para el estudio, se obtuvo un resultado negativo; es decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mal clima laboral, en cuanto a la calidad de atención, se puede concluir que el cliente alega que pocas veces es atendido con amabilidad, por ello califica la atención y servicio como malo; por otro lado una deficiencia hallada es la rapidez con la que no actúa el personal ante los pedidos requeridos por el estudiante. Como consecuencia de lo dicho anteriormente se encuentra que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución.

La aplicación de esta clase de instrumentos servirá para poder medir el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de cualquier institución y sirven de base para tomar medidas una vez que se obtenga resultados.

En la investigación desarrollada por (Diez, 2013) “Estudio del Clima Organizacional y el impacto que causa en la satisfacción laboral del Consejo Nacional Electoral Delegación Santo Domingo de los Tsáchilas”. Tesis maestra en gestión del talento humano. Universidad Tecnológica Equinoccial, Santo Domingo, Ecuador. Pudo concluir que:

Se llegó a establecer que los diferentes aspectos que afectaron a la satisfacción del personal de la entidad tienen relación con; la salubridad del entorno donde se desarrolla diariamente la actividad laboral (limpieza e higiene).

El resultado que arrojó la investigación es que, el entorno organizacional de la entidad en general es aceptable, donde los resultados mayormente destacan a la calidad del trabajo de los funcionarios, a los objetivos que la institución que se plantea, al grado de compromiso del personal, a la buena relación interpersonal entre compañeros y jefes, a la

rapidez de captar el cambio y adaptarse a ella, la buena coordinación, a la delegación de actividades, como las de mayor grado de aceptación, y en lo que respecta a las características de comunicación a nivel interna, reconocimiento en su buen desempeño, y en la eficiencia en la productividad se llegó a percibir un menor grado de aceptabilidad.

La investigadora para poder obtener los resultados antes detallados utilizó dos cuestionarios basados en la teoría de Likert, el primero para evaluar el clima organizacional y el segundo para evaluar la satisfacción laboral de los funcionarios del Consejo Nacional Electoral de la Delegación de Santo Domingo de los Tsáchilas, a su vez con los resultados obtenidos realizó una propuesta para mejorar los puntos que tengan más debilidad.

También en la investigación desarrollada por (Quiñónez, 2013) el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), se pudo concluir con lo siguiente:

El personal que conforma la PUCESE manifiesta que tienen una imagen institucional en un 81.6% es decir satisfactorio, el factor motivación y expectativas indican que el 58.5% está en riesgo debido a que existe insatisfacción por la falta de motivación en el trabajo que realizan y el no cumplimiento de las expectativas que tienen al comenzar a laborar en la institución.

El factor capacitación y desarrollo indican que el 44.8% está en nivel de riesgo porque manifiesta su insatisfacción por la falta de programas de capacitación hacia los funcionarios, en el factor remuneración el 38.9% manteniendo el nivel de riesgo debido a que manifiesta su insatisfacción porque considera que su trabajo no está bien remunerado en base al trabajo realizado.

En el factor compensación y reconocimiento indican que el 45.7% está en alto nivel de riesgo debido a que el personal indica la insatisfacción que existe por la falta de sistemas de recompensa y reconocimiento por resultados al excelente desempeño laboral y en el

factor comunicación el 47% está en nivel de riesgo debido a que consideran que no existen medios de comunicación adecuados para que la información llegue a todas las áreas de la institución.

En el factor relaciones interpersonales indican que el 66.7% está en un nivel de prevención debido a que manifiesta su insatisfacción porque considera que existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre los compañeros que afectan las relaciones interpersonales, en el factor condiciones de trabajo muestra el 66.1% está en el nivel de prevención debido a que manifiesta su insatisfacción porque consideran que no existen espacios suficientes y cómodos para desempeñar su trabajo.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas

1.3.2. Específicos

- ✚ Describir el clima organizacional en la entidad objeto de estudio.

- ✚ Explicar los factores que influyen sobre la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral en la entidad.

- ✚ Especificar el tipo de clima organizacional de la institución

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo permitió analizar la situación actual y los factores que influyen en el clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, para poder identificar la satisfacción laboral de los trabajadores. Se llevó a cabo mediante la aplicación de la observación directa, y se aplicó a todos los funcionarios un cuestionario basado en la teoría de Litwin, Stringer y Likert.

2.1. Método de investigación

Se utilizó para esta investigación el método inductivo porque mediante éste, se pudo analizar la problemática interna de la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas con el objetivo de llegar al motivo de identificar factores que influyen en el clima organización y los efectos que causan en el desempeño de cada funcionario.

Con la aplicación del método de la observación directa se pudo realizar el presente trabajo investigativo para estar en el lugar y determinar las causas y cómo es el clima organizacional en este lugar.

Tipos de investigación

Según los objetivos de la investigación

La investigación es básica porque tiene como objetivo generar conocimiento sobre la situación actual de como es el clima organizacional en la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas y este estudio ayudó a detectar futuros problemas.

Según el nivel de profundidad y alcance

Es exploratoria porque permitió familiarizarse con el personal de la agencia, para poder identificar los problemas que existen, esto ayudó a obtener conocimientos más acertados sobre el clima organizacional, para lo cual se requirió un estudio investigativo que estableciera las bases conceptuales, debido a que es una investigación nueva en la agencia de Esmeraldas.

Es descriptiva porque está enfocada en realizar un diagnóstico, el mismo que permitió describir características de la población que conforma la agencia, ya que generó conocimiento sobre cómo es y permite al investigador recoger datos sobre la base de una hipótesis para luego poder analizar minuciosamente los resultados.

2.2. Universo, Población y Muestra

2.2.1. Universo

La Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, está conformada por un universo finito según se detalla a continuación:

DISTRIBUTIVO DE LA POBLACIÓN	
PERSONAL	CANTIDAD
Directora Provincial	1
Jefe Atención al Usuario	1
Técnicos	4
Personal administrativo	10
Personal área de licencias	5
TOTAL	21

Tabla 1

2.2.2. Población

La población en estudio constituye el objeto de investigación ya que de ella se toma la información necesaria para el análisis, la población de estudio está constituida por 20 funcionarios que trabajan en la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas porque están directamente involucrados en el tema, sin tomar la opinión de la directora debido a que ella deberá obtener los resultados de esta investigación.

2.2.3. Muestra

Debido a que la población es pequeña, no fue necesario calcular la muestra, por esta razón se trabajó directamente con la población debido a que se requiere conocer la opinión de todo el personal que lo conforma.

2.3. Instrumentos

Escala de Likert

Según García (2012) admite que la escala de Likert “permite medir y conocer el nivel de actitudes, comportamientos y conformidad de la persona encuestada con relación a cualquier hipótesis planteada, con la finalidad de conocer su mayor o menor motivación a su respuesta” (p.98).

También (Malave, 2007) es un instrumento de medición que sirve para recolectar datos para la interpretación de resultados en una investigación para evaluar cualidades. Esto radica en el conjunto de ítems conformados por afirmaciones para los cuales se solicita una respuesta (positiva o negativa) de cada individuo.

Esta escala tiene una utilidad especial, en situaciones en la que se requiere que la persona profundice su opinión. Por ello las categorías presentadas permiten capturar la intensidad de los sentimientos de la persona cuestionada con relación a una afirmación planteada, la escala de Likert sale de la cotidianidad de las típicas repuestas de si y no, estas evalúan desde lo mínimo hasta la aceptación completa, logrando obtener a ciencia cierta la realidad sobre el problema a analizar.

Por otra parte (Amador, 2009) menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas que sirven para obtener información necesaria de un determinado tema de investigación, mediante esta herramienta se puede estandarizar la obtención de los resultados, con una mala formulación del cuestionario se corre el riesgo de obtener información errada y de esta manera hacer que la investigación no sea confiable, es por ello que se puede definir al cuestionario como conjunto de preguntas con las que se puedan las variables estudiadas.

Mediante la utilización del instrumento se pudo medir y registrar la información obtenida para en base a esto poder obtener resultados sobre el diagnóstico realizado a la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas. Para poder alcanzar los objetivos de esta investigación el instrumento de medición recepta información basadas en las dimensiones seleccionadas de Litwin, Stringer y Likert, las cuales son estructura organizacional, remuneración, responsabilidad, recompensa, capacitación, relaciones interpersonales, cooperación, identidad institucional, motivación-expectativas y comunicación a través de una serie de preguntas que buscan identificar la percepción de los actores hacia el clima organizacional.

El instrumento que se aplicó en la presente investigación es la encuesta basado en las teorías de Litwin, Stringer y Likert debido a que este cuestionario ha sido validado y utilizado en diferentes trabajos como Quevedo (2003); Diez (2013), Herrera (2013) y Quiñonez, (2013).

Así también se utilizó como un segundo instrumento la observación directa mediante una ficha la cual fue rellena por la autora del presente trabajo investigativo debido a que prestó sus servicios para la Agencia Nacional de Tránsito durante el periodo del 03 de marzo del 2015 al 29 de febrero del 2016, tiempo que ha permitido observar los elementos requeridos suficiente para saber y detectar como marcha la institución.

En la ficha de observación se tomaron en cuenta los factores que a simple vista se obtiene resultados como son la ubicación de la institución, la infraestructura dentro de esta que incluye la iluminación, sonidos, la temperatura ambiental, servicios sanitarios, también se analiza el mobiliario si es que los funcionarios desarrollan sus actividades con mobiliarios, equipos de oficina y computación aptos para su buen desempeño.

Se justifica la utilización de los dos instrumentos mencionados anteriormente debido a que el cuestionario en la escala de Likert es uno de los que utiliza ítems más populares y utilizados en las encuestas para analizar el clima organizacional que permite que se olviden de las preguntas para obtener respuestas comunes como es sí/no, la escala de

Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se le presente.

Entre los modelos de cuestionarios brindados por varios autores, el que se va aplicar a la presente investigación es en base a la escala de Litwin, Stringer y Likert porque permite de una manera fácil calificar del 1 al 4 según su grado de acuerdo con la misma. Para aplicar el cuestionario al personal de la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas, se tomó el modelo de encuesta del Ing. Xavier Quiñónez, de su investigación con el tema “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE) debido a que permite observar actitudes positivas o negativas del personal. A éstas se les denomina favorables y las segundas desfavorables al momento de obtener los resultados. Es muy significativo que las respuestas sean visiblemente positivas o negativas, toda afirmación indecisa no tiene validez.

Se procedió a validar la ficha de la observación, con la ayuda de la PhD. Yulien Herrera docente de la PUCESE.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Descripción de la muestra

Los datos se han obtenido luego de haber aplicado el cuestionario a 20 funcionarios de la agencia nacional de tránsito según el siguiente detalle:

Funcionario	Cargo
Ing. Marcelo Robles	Jefe atención al usuario
Sra. Marcia Gavilánez	Digitadoras de licencias
Sra. Samantha Hernández	Digitadoras de licencias
Ing. Dayra Jurado	Recaudadora
Sra. Nohemí Cortez	Servicio de atención al usuario
Sr. Santiago Guerra	Servicio de atención al usuario
Ing. Alejandra Mosquera	Secretaria
Sr. Máximo Jama	Conductor
Sr. Xavier Ordoñez	Conductor
Abg. Sabrina Erazo	Abogada
Ing. Roxana Gutiérrez	Técnico de seguridad vial
Ing. Marlon Torres	Técnico de seguridad vial
Ing. Adelaida Valencia	Técnico de seguridad vial
Sr. Octavio Mera	Técnico de archivo
Sra. Carolina Furlan	Técnico de archivo
Sra. Roxana Contreras	Técnico de archivo
Ing. Diana Chinga	Técnica de Sistemas
Sra. Clara Quiñonez	Servicios generales
Ing. Danny de la Vera	Contador
Ing. Jazmín Ávila	Encargada de escuelas

Siendo el 35% hombres y 65% mujeres y del total de los funcionarios solo 10% de éstos, tienen instrucción formal de tercer nivel.

3.2 Análisis y descripción de resultados

Se analizó cada uno de los factores que son los que van a permitir medir el clima organizacional.

Análisis de la encuesta

Análisis del factor estructura organizacional

En el gráfico 1 en el factor estructura organizacional el 73% de los funcionarios de la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas, están de acuerdo y muy de acuerdo debido a que si conocen como está estructurada la organización de esta institución, solo el 27% manifiestan que no están de acuerdo, debido a que existen ciertos detalles como que en muchas ocasiones no saben a quién deben reportar las actividades que tienen encomendadas.

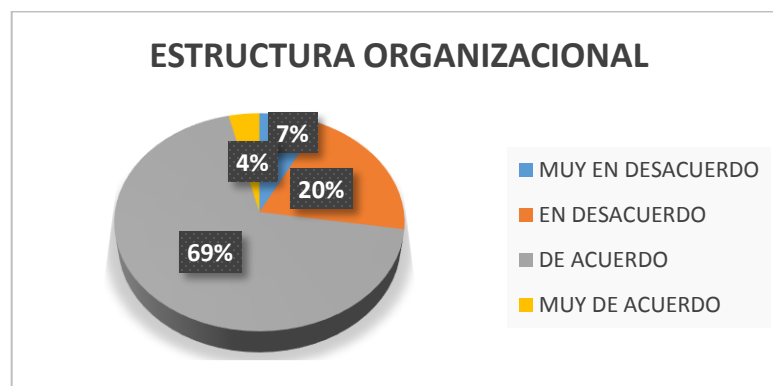


Gráfico 1

Análisis del factor remuneración

En el gráfico 2 en el factor remuneración, el 60% de los funcionarios tomando en cuenta los muy de acuerdo y de acuerdo, se encuentran conformes con la remuneración que perciben por realizar su trabajo, el 40% no están de acuerdo. Esta situación se debe a que no están conformes porque comparan sus ingresos con la actividad que desempeña la institución.

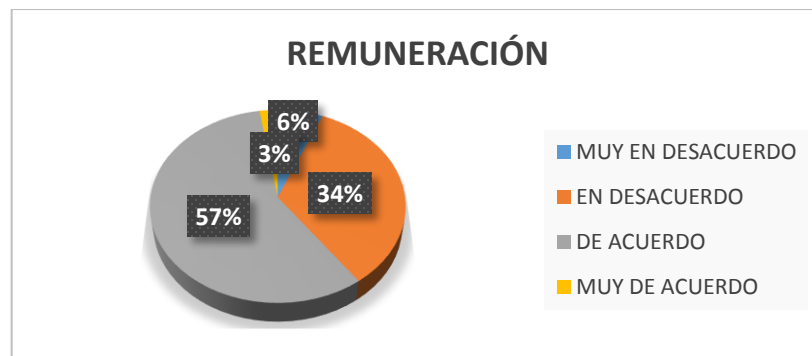


Gráfico 2

Análisis del factor responsabilidad

En el gráfico 3 en el factor responsabilidad, el 94% de los funcionarios responden que sí existe este factor debido a que todos son responsables y cumplen con sus tareas y funciones, solo el 6% indica que no están de acuerdo con la responsabilidad que tienen los compañeros en el desarrollo de sus actividades en cuanto no cumplen con los plazos establecidos.



Gráfico 3

Análisis del factor recompensa

En el gráfico 4 en el factor recompensa, el 38% está de acuerdo porque indican que no reciben críticas al realizar su trabajo, pero el 62% se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo ya que manifiestan que no existe la recompensa por el reconocimiento al trabajo realizado y porque al momento de existir una vacante en la institución no son tomados en cuenta para el ascenso.

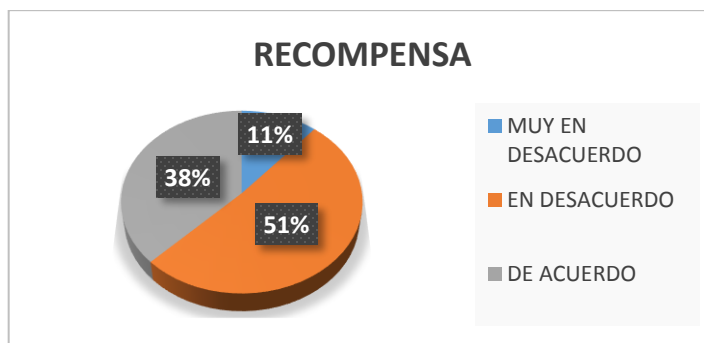


Gráfico 4

Análisis del factor capacitación

En el gráfico 5 en el factor capacitación los funcionarios indican que el 33% están de acuerdo que reciben capacitaciones, las mismas que son buscadas por su cuenta y el jefe los apoya y les dan el permiso para que asistan. Pero el 67% no está de acuerdo con el factor capacitaciones, debido a que desconocen que haya un plan de capacitación de algún tipo, el mismo que les ayude en el desarrollo profesional y por el trabajo que realizan de atender a usuarios, indican también que su jefe inmediato no les da permisos para capacitaciones.

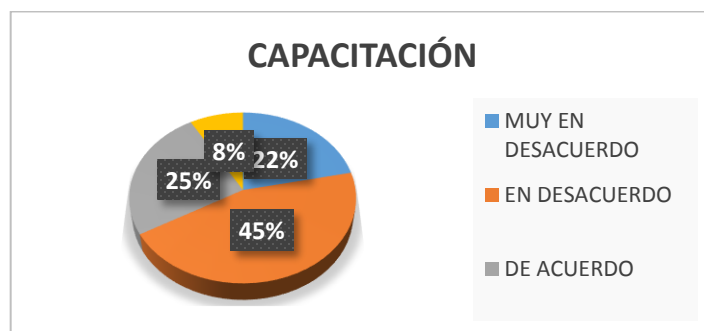


Gráfico 5

Análisis del factor relaciones interpersonales

En el gráfico 6 en el factor relaciones interpersonales, el 51% se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo, indicando que en la Agencia predomina el ambiente de la amistad y el compañerismo, pero el 49% muestra que no comparte esa opinión debido a que en las áreas que ellos laboran no existe un ambiente armonioso con las personas que están rodeadas.

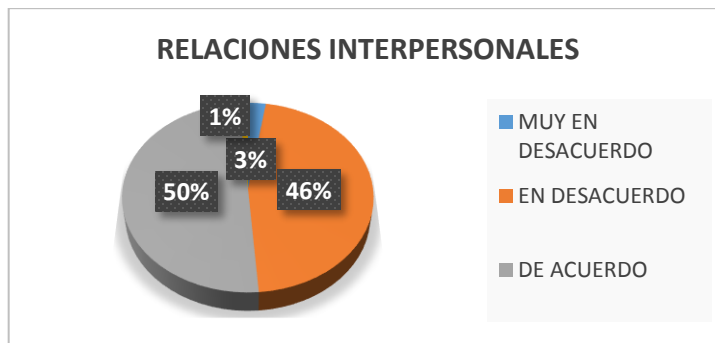


Gráfico 6

Análisis del factor cooperación

En el gráfico 7 en el factor Cooperación se obtuvo el 100% entre de acuerdo y muy de acuerdo, mostrando que sí existe este factor en la organización lo que se demuestra diariamente al realizar sus actividades. Ello indica que saben y están seguros del trabajo que desempeñan.

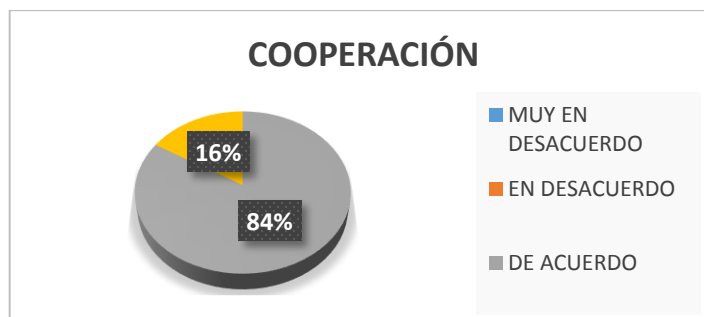


Gráfico 7

Análisis del factor identidad institucional

En el gráfico 8 en el factor identidad institucional, el 52% están conformes con la identidad institucional que refleja, pero el 48% no está conforme en cuanto a que no se sienten orgullosos de la imagen que muestra la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas

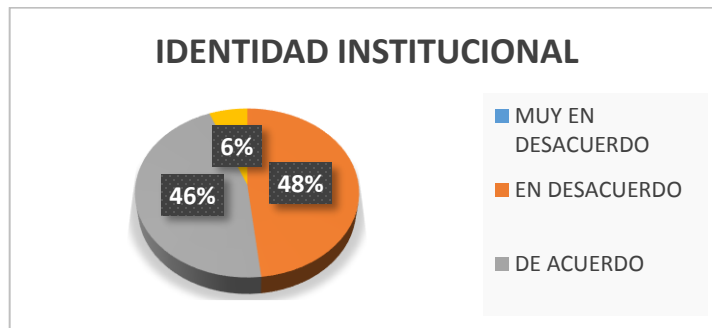


Gráfico 8

Factor motivación y expectativas

En el gráfico 9 en el factor motivación y expectativas los resultados obtenidos indican que el 51% de los encuestados están a gusto con las actividades que realizan dentro de sus funciones, y aunque le ofrecieran otro trabajo preferirían quedarse en la ANT, pero el 49% se encuentra inconforme ya que para ellos no existe una motivación a realizar su trabajo.



Gráfico 9

Análisis del factor comunicación

En el gráfico 10 en el factor comunicación, se puede ver que el 81% se encuentra muy de acuerdo y de acuerdo, indicando que en la institución sí existen procesos efectivos de comunicación, siempre comunican los resultados que se obtienen y siempre recuerdan la misión, visión y objetivos. Solo el 19% indica que el jefe de área no informa los objetivos que tienen que cumplir.

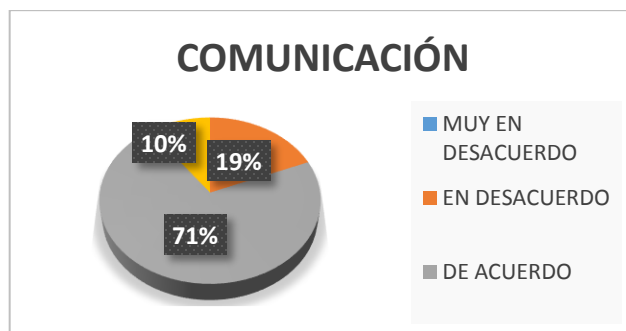


Gráfico 10

Análisis de la ficha de observación

La aplicación de la ficha de observación como instrumento metodológico, se lo puso en práctica durante el período del 05 de marzo del 2015 al 29 de febrero del 2016, donde se procede a detallar los siguientes aspectos.

Ubicación: La Agencia Nacional de Tránsito se encuentra ubicada en el barrio Propicia 4, frente al SECAP. Este sector es muy peligroso debido que a diario roban y asaltan a los usuarios que llegan hasta las oficinas de la agencia.

Infraestructura y espacio físico: Cuenta con una infraestructura muy deteriorada, en la que existen dos bloques en el uno funciona el área de licencias y la otra área personal administrativo, en ambas áreas atienden a usuarios.

La temperatura ambiente es calurosa debido a que las oficinas son cerradas y los aires acondicionados se encuentran dañados y para arreglarlos deben hacerlo con dinero de los funcionarios mismos porque no les asignan presupuesto para eso.

Los servicios sanitarios, en el área de licencias donde trabajan siete funcionarios solo existe 1 sanitario el mismo que debe ser utilizado por hombres y mujeres. En la segunda área si existen suficientes sanitarios para el personal que labora allí.

Sonidos: Lograr la concentración en una área donde se reciben al menos cien usuarios al día, es difícil debido al ruido que estos ocasionan ya que influye en la capacidad de trabajar.

Iluminación: No es adecuada, debido a que no posee lámparas en todos los puestos de trabajo, por lo regular es una lámpara para cada dos puestos.

Mobiliario: Por el paso del tiempo los mobiliarios se encuentran deteriorados y no son aptos para ser utilizados, un ejemplo de esto son las sillas que utilizan los funcionarios no son adecuadas para pasar las 8 horas en su lugar de trabajo, debido a que se encuentran dañadas y no han sido cambiadas.

Archivadores: Algunos no cuentan con seguridades lo que representa que no exista la confiabilidad al momento de guardar la documentación.

Equipos de computación: Existe una computadora destinada a cada funcionario, las mismas que por el uso requieren de mantenimientos por parte de un experto en el tema.

Materiales de Trabajo:

Higiene y seguridad: Cuenta con personal encargado de la limpieza, las mismas que tratan de tener todo organizado y limpio antes de iniciar la jornada laboral y cuando la finalizan.

Señalización de salidas de emergencia: No existen señalizaciones de ese tipo en las oficinas, ni rutas de evacuación por alguna emergencia, y hace falta un generador debido que cuando existen cortes de energía la agencia deja de atender a los usuarios.

Extinguidores para incendio: Los funcionarios y usuarios desconocen si es que existen extinguidores en la institución debido a que no están en lugares visibles, lo cual es necesario para en caso de suceder alguna emergencia, se pueda socorrer la misma.

Sistema Informático AXIS4: Este sistema es utilizado por todos los funcionarios, el mismo que permite subir los cursos de las escuelas de conducción, emitir las licencias, por las constantes renovaciones, es un sistema que falla siempre, lo que perjudica a las digitadoras y molestia de usuarios, ya que en ocasiones dura hasta 2 horas hasta que solucionen los problemas técnicos.

Funciones de trabajo: Existen funcionarios con carga laboral debido a que tienen que hacerse responsables de puestos donde compañeros han sido despedidos o salieron de la institución por culminación de contrato.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Una vez analizado el clima organizacional de la institución, y teniendo en cuenta los elementos que han aportado para esta investigación los estudios previos, se pudo comparar el clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito con otras instituciones estudiadas con anterioridad.

Es el caso del estudio de Quiñónez (2013) que en “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)”, se identificó que menos de la mitad del personal no se encuentra conforme con su sueldo, también existe la insatisfacción en cuanto a sistemas de recompensa al buen desempeño laboral, las capacitaciones que reciben consideran que no son las suficientes, existe mucha movilidad lo que ocasiona los cambios de puestos de trabajo entre los compañeros y esto afecta las relaciones interpersonales, tiene su personal motivado para desempeñar sus labores y se sienten cómodos en sus lugares de trabajo.

Los resultados obtenidos sobre el clima que se desarrolla dentro de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, puede ser comparado con este estudio teniendo en cuenta que se trata de instituciones con formas de propiedad y objetos sociales diferentes. Hecha esta aclaración, puede afirmarse que para el caso de la Agencia, más de la mitad de personal está conforme con el factor remuneración, o sea, están de acuerdo con su sueldo. En cambio, el factor recompensa es uno de los que pone en riesgo el clima organizacional en la institución.

En cuanto a las capacitaciones, a diferencia de la PUCESE, los trabajadores de la Agencia no saben si existen planes de capacitaciones, lo que puede estar relacionado con el hecho de que el talento humano de la Agencia Nacional de Tránsito es manejado desde la matriz en Quito.

Las relaciones interpersonales en la Agencia Nacional de tránsito, fueron calificadas por más de la mitad del personal como que se mantiene un ambiente amistoso y de compañerismo. Al igual que en el estudio realizado en la PUCESE, otro factor positivo fue la motivación, donde más de la mitad indican que si están motivados en su lugar de trabajo.

Otros factores positivos en la Agencia Nacional de Tránsito, son la estructura organizacional, la responsabilidad que se caracteriza por un nivel muy alto de satisfacción, el factor cooperación así como la comunicación con altos porcentajes de funcionarios que están de acuerdo en la manera en cómo se desarrolla. Entre los factores que ponen en riesgo el clima organizacional, se encuentran las condiciones de trabajo así como la infraestructura de la institución.

Otro de los estudios previos de esta investigación ha sido la investigación realizada por (Chávez, 2011) al clima organizacional de la Escuela Superior de Educación Física de la UAS de la ciudad de México, donde se pudo identificar que en esa institución existe una cultura organizacional débil y esto conlleva a tener baja productividad en el desempeño de los funcionarios, en su motivación y compromiso y esto ocasiona el no cumplimiento de resultados en base a objetivos planteados. Si bien no se observaron resultados similares en la agencia nacional de tránsito, debe llamarse la atención sobre aquellos factores que fueron calificados negativamente y trabajar en su mejora de forma tal de no llegar a la situación presentada en el estudio de la Escuela Superior de Educación Física de la UAS de la ciudad de México.

En la investigación realizada por (Diez, 2013) al clima organizacional del Consejo Nacional Electoral Delegación Santo Domingo de los Tsáchilas, existe similitud con la agencia nacional de tránsito en el aspecto de la infraestructura y condiciones de trabajo, factores que afectan la satisfacción del personal pues en ambos casos consideran que el entorno en donde desarrollan sus actividades, no son las mejores. En este estudio previo, también indican que hace falta el reconocimiento en su buen desempeño. Lo que si

favorece al Consejo Nacional Electoral es la existencia de la calidad de trabajo de los funcionarios por lo tanto se logran todos los objetivos de la institución.

Un resultado que diferencia a la Agencia del resto de las instituciones estudiadas, es que en ella existen funcionarios con sobrecarga laboral debido a que tienen que hacerse responsables de puestos donde compañeros han sido despedidos o salieron de la institución por culminación de contrato.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, así como los distintos tipos de clima organizacional que menciona Likert 1987, se puede llegar a la conclusión que las características del clima organizacional en la Agencia Nacional de Transito, no permiten encerrarla en alguna de las clasificaciones realizadas por este autor. No obstante debe resaltarse que comparte elementos del llamado Clima de tipo autoritario, debido a que existe un determinado porcentaje del personal que se encuentra descontento para realizar su trabajo, no existe ningún tipo de incentivos o reconocimiento material o moral a las labores desempeñadas, la sobrecarga de trabajo para algunos funcionarios, es decir, que realizan dos funciones con una sola remuneración debido al despido de personas o por culminación de contrato, siendo la solución más fácil en esta situación, cargar de trabajo que realizar una nueva contratación.

Otro elemento que debe ser señalado, es que en determinados momentos se somete a presión a los trabajadores para realizar actividades políticas que se encuentran fuera de sus jornadas de trabajo y de sus tareas asignadas según el puesto o cargo que ocupan.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el presente trabajo investigativo se procede a concluir lo siguiente:

- ✚ La realización de la investigación ha permitido diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas. El mismo que se caracteriza por un conjunto de factores tanto favorables como desfavorables.
- ✚ Los factores que resultaron calificados como favorables pueden resumirse en: estructura organizacional, remuneración, responsabilidad, relaciones interpersonales, cooperación, identidad institucional, motivación y expectativa, comunicación, estos factores obtuvieron los mayores porcentajes de acuerdo entre los funcionarios de la Agencia, es decir, son en los que se sienten más satisfechos debido que tienen aceptabilidad y mejora en lo profesional y personal.
- ✚ Los factores que están incidiendo de forma desfavorable en el clima organizacional de la Agencia son: recompensa y capacitación, si bien estos factores aun no representan grandes problemas para la agencia, lo cierto es que están afectando la existencia de un mejor clima laboral.
- ✚ La infraestructura de la Agencia Nacional de Tránsito no presenta las mejores condiciones para el adecuado desarrollo de sus actividades. Asimismo existe sobrecarga de funciones debido al poco personal que existe por los despidos y culminación de contratos, sin haber reemplazos a esas vacantes generadas

- ✚ Las características del clima organizacional en la Agencia Nacional de Transito, no permiten realizar una clasificación exacta de la establecida por Likert (1987). No obstante sí puede afirmarse que comparte elementos del Clima de tipo autoritario.

5.2. PROPUESTAS

Los resultados alcanzados en la presente investigación permiten realizar las siguientes propuestas:

- ✚ Potenciar los factores favorables para que sigan contribuyendo al clima organizacional de la Agencia como es la estructura organizacional, la responsabilidad, cooperación, y comunicación, mediante programas de responsabilidad social e integración entre todos los funcionarios.
- ✚ Mejorar los factores que están afectando el clima organizacional de la Agencia como son las condiciones del trabajo y la infraestructura, solicitando asignación de presupuesto para adquirir de manera emergente lo más necesario para mejorar su lugar donde desempeña sus funciones.
- ✚ Elaborar un programa de recompensa para los funcionarios, en reconocimiento al trabajo realizado, mediante un certificado de honorabilidad, días de descanso, etc.
- ✚ Implementar un plan de capacitación interno para todos los funcionarios, con temas relacionados a las funciones que cada uno desempeña.
- ✚ Realizar una inversión para mejorar la infraestructura en general de la Agencia Nacional de Transito.
- ✚ Realizar procesos de contratación de personal cuando sea necesario.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). Trabajo en equipo. Madrid: ESIC Editorial.
- Agencia Nacional de Tránsito. (s.f.). Visión, Misión y Objetivos. Obtenido de <http://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.V3WJAPnhDcs>
- Alles, M. (2010). Conciliar Vida Profesional Y Personal. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Allred, D. (2004). Desarrollo de Habilidades Directivas. Estados Unidos: Pearson Educación.
- Alvarez, J. (2013). Manejo de la comunicación organizacional: Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Amador, M. G. (27 de abril de 2009). El cuestionario en la investigacion. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Asociacion Mexicana. (2005). Trabajo en equipo el caso mexicano / Trabajo en equipo el caso mexicano / Teamwork, the Mexican Case. Mexico: Panorama Editorial.
- Blanco, A. (2008). Aprender a motivar. España: Grupo Planeta (GBS).
- Blanco, M. (01 de 05 de 2013). El estres en el trabajo. Obtenido de El estres en el trabajo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Bracca, C. (17 de enero de 2011). El Gerente del Talento Humano La Gerencia Moderna. Obtenido de <http://lagerenciomodernaenlasorganizaciones.blogspot.com/2011/01/el-gerente-del-talento-humano.html>
- Cano, D. A. (2002). Estres Laboral. Obtenido de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

- Castillo, A. (Julio de 2014). Primeros pasos, ¿como crear equipos de trabajo eficientes? Obtenido de <http://jaminspira.com/primeros-pasos-como-crear-equipos-de-trabajo-eficientes/>
- Chávez, E. G. (ABRIL de 2011). Obtenido de Red mexicana de repositorios institucionales:
<http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=15308&docs=UAMI15308.pdf>
- Chiavenato. (2000). Sistema de actividades físicas- recreativas para motivar a los adolescentes. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd199/actividades-para-motivar-a-los-adolescentes.htm>
- Chiavenato. (2005). La importancia de la comunicacion en la gestion gerencial - Parte 7. Obtenido de <https://pymex.pe/liderazgo/liderazgo-y-coaching/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-gestion-gerencial-parte-7/>
- Chiavenato, I. (2002). Gestion del Talento Humano . Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Constituyente, A. (20 de Octubre de 2008). Constitucion de 2008. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Cuevas, J. C. (02 de abril de 2011). Desempeño y estandar: Conceptos Psicología y Empresa . Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Diaz, M. (15 de octubre de 2004). La web del Gerente. Recursos Humanos: Factores que inciden en el clima laboral. Obtenido de <http://www.gerenteweb.com/documentos/recursos/drh1510041.php>

- Diez, D. A. (AGOSTO de 2013). Universidad tecnologica equinoccial direccion general de postgrados. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/53322_1.pdf
- Dominguez, J. (17 de Marzo de 2005). Manejo de sesiones de grupo y focus groups. Recuperado el 17 de 03 de 2005, de Manejo de sesiones de grupo y focus groups: <http://www.gestiopolis.com/manejo-sesiones-grupo-focus-groups/>
- Donald, C. (2005). Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo. Buenos Aires: Nobuko.
- ESCAT, M. (2003). Mejorando el clima laboral. Obtenido de definicion de clima laboral: <http://mejorandoelclimalaboral.blogspot.com/2012/12/clima-laboral-al-hablar-de-clima.html>
- Etkin, J. (2014). Capital social y valores en la organización sustentable: El debe ser, poder hacer y la voluntad creativa. Argentina: Ediciones Granica.
- García, G. (2012). Investigación comercial. Madrid: ESIC Editorial.
- García, M. (30 de marzo de 2012). Comunicación Organizacional. Concepto e importancia | Miralba ... Obtenido de <http://miralbag.blogspot.com/2012/03/comunicacion-organizacional-concepto-e.html>
- García, M. (30 de marzo de 2012). Comunicación Organizacional. Concepto e importancia | Miralba ... Obtenido de Comunicación Organizacional. Concepto e importancia: <http://miralbag.blogspot.com/2012/03/comunicacion-organizacional-concepto-e.html>
- Gomez, J. (21 de octubre de 2015). El buzón de sugerencias - Cerem Business School. Obtenido de El buzón de sugerencias: <http://www.cerem.es/blog/el-buzon-de-sugerencias>
- Gonzalez, A. (2006). Métodos de compensación basados en competencias. Barranquilla: Universidad del Norte.

- Grande, I., & Fernandez, E. (2013). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid: ESIC.
- Herrera, A. (19 de octubre de 2011). Como aprender a ser investigador. Recuperado el 19 de 10 de 2011, de Como aprender a ser investigador: Fichas de observación.: <http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com/2011/10/fichas-de-observacion.html>
- Hurtado, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Laza, M. A. (09 de enero de 2016). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Obtenido de El blog de WorkMeter: <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- Likert. (1987). Tipos de clima organizacional de Likert. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html
- Llaurado, O. (12 de 12 de 2014). Lecturas técnicas de investigación de campo. Obtenido de <http://investigaciondecampo.blogspot.com/2015/05/lecturas.html>
- López, A. (2006). El currículo en la educación superior: un enfoque postmoderno basado en competencias. Mexico: Publicaciones Cruz O.S.A.
- Malave, N. (01 de febrero de 2007). Escala tipo Likert. Obtenido de Escala tipo Likert: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4661/1/04%20ISC%20328%20TESIS.pdf>
- Malave, N. (FEBRERO de 2007). Escala Tipo Likert. Obtenido de Escala tipo likert.: <http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escala%20Likert.pdf>
- Mamakforo0sh. (2000). Metodología de la investigación. Mexico: Editorial Limusa.

- Mena, N. E. (21 de mayo de 2013). Liderazgo y trabajo en equipo - EOI. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/#comments>
- Merlano, S. (Junio de 2011). ¿Como manejar el stress laboral?- Eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/12/smm.htm>
- Miralba, G. (30 de marzo de 2012). Comunicación Organizacional. Concepto e importancia | Miralba. Obtenido de <http://miralbag.blogspot.com/2012/03/comunicacion-organizacional-concepto-e.html>
- Moller, C. (2005). Una queja es un favor: cómo utilizar los comentarios de los clientes como herramienta estratégica. Bogotá: Editorial Norma.
- Nacional, A. (06 de Octubre de 2010). Ley Organica del Servicio Publico - Asamblea Nacional. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_organica_del_servicio_publico.pdf
- Nacional, C. (26 de Septiembre de 2012). Codigo de Trabajo - Ministerio del Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- Navarro A. (05 de mayo de 2010). 9 Caracteristicas del clima laboral. Recuperado el 05 de 05 de 2010, de Caracteristicas del clima laboral: <http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-clima-laboral/>
- Navarro, A. (05 de mayo de 2010). 9 Caracteristicas del clima laboral AdriaNavarro. Obtenido de Blog de Adrian Navarro: <http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-clima-laboral/>
- Núñez, K. K. (29 de marzo de 2012). Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>

- Ortiz, K. (julio de 2015). Tecnicas e instrumentos de investigacion- Eumed.net. Obtenido de Instrumentos para la Recolección de Información: <http://investicaciondemercado.blogspot.com/p/introduccion.html>
- Otero, J. (2012). Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Palacios, L. (25 de 11 de 2014). Trabajo en equipo para la motivación laboral. Recuperado el 06 de 10 de 2016, de Trabajo en equipo para la motivación laboral: <http://www.gestiopolis.com/trabajo-en-equipo-para-la-motivacion-laboral/>
- Perez, J. D. (2010). Universidad San Pedro Escuela De Post Grados. Obtenido de <http://docplayer.es/5394544-Universidad-san-pedro-escuela-de-post-grado-doctorado-en-gestion-y-ciencias-de-la-educacion.html>
- Perez, M. M. (08 de marzo de 2011). Satisfaccion Laboral - Monografias.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>
- Perez, R. (20 de febrero de 2008). Los “Focus Group” y el conocimiento. - Antroposmoderno. Obtenido de Los Focus Group y el conocimiento: http://antroposmoderno.com/antro-articulo.php?id_articulo=1124
- Ramirez, D. (11 de Marzo de 2013). Importancia de la motivacion laboral - EOI. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Estados Unidos: Pearson Educación.
- Rodriguez. (2001). Características del Clima Organizacional - Eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Rodriguez. (2005). Mejorando el clima laboral. Obtenido de Definicion de clima laboral: <http://mejorandoelclimalaboral.blogspot.com/2012/12/clima-laboral-al-hablar-de-clima.html>

- Ruiz, E. G. (4 de septiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Sanchez, Y. P. (28 de noviembre de 2014). La evaluación de desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. Obtenido de <http://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>
- SUNTA, D. A. (AGOSTO de 2013). Universidad tecnologica equinoccial direccion general de postgrados. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/53322_1.pdf
- Tránsito, E. D. (2012). Resolucion No. 015-DIR-2012-ANT. Obtenido de <file:///C:/Users/temporal/Downloads/resolucin%20n%20015-dir-2012-ant.pdf>
- Uribe, J. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Vilma Garcia. (13 de septiembre de 2010). Motivacion Laboral en la empresa de servicios. Obtenido de Todo acerca de la motivacion laboral: <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>
- Vega, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Vega, (2010). Clima Organizacional. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/clima-organizacional-y-motivacion/>
- Volmar, V. (11 de Noviembre de 2012). Ficha de observacion. Recuperado el 11 de 11 de 2012, de Ficha de observacion: <https://prezi.com/fldtztyk-gho/ficha-de-observacion-de-juvenal-dho/>
- 50Minutos.es. (2016). El estrés laboral: Luchar contra el estrés en el trabajo es posible. Estados Unidos: 50Minutos.es.

Volmar, V. (11 de Noviembre de 2012). Ficha de observacion. Recuperado el 11 de 11 de 2012, de Ficha de observacion: <https://prezi.com/fldtzyk-gho/ficha-de-observacion-de-juvenal-dho/>

ANEXOS

ANEXO 1



Oficio # 398-DPRCITTSVE-2016

Esmeraldas, marzo 24 del 2016

Srta.
Ing. Alejandra Bastidas Bastidas

De mi consideración:

En atención al Oficio S/N, recibido el 16 de marzo del 2016, en el que solicita se permita realizar un estudio sobre la institución para su proyecto de tesis con el tema "Diagnostico del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito Esmeraldas."

Me permito indicarle que su solicitud ha sido aceptada y cuenta con la autorización para realizar su investigación de tesis, cabe indicar que deberá anunciar con anticipación las visitas que realice a la institución.

Del particular comunico a usted para los fines consiguientes.

Muy atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD


Leda Macías
DIRECTORA AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO - ESMERALDAS

C.c.
ARCHIVO
Responsable: A.M

ANEXO 2
MODELO DE CUESTIONARIO BASADO EN EL MODELO DE LIKERT

1. INFORMACIÓN GENERAL

Edad: _____ Hombre o Mujer: _____

En el siguiente cuestionario señale para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la institución que usted labora, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	MUY DESACUERDO	EN EN	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	En esta organización las tareas están claramente definidas					
2	Conoces claramente las políticas de esta organización					
3	Conoces claramente la estructura organizativa de esta organización					
4	En esta organización se tiene claro a quien reportar.					
REMUNERACIÓN						
5	Consideras que tu trabajo está bien remunerado					
6	Tu sueldo es adecuado comparado con los sueldos de la Institución					
7	Piensa Usted, que su sueldo y el de sus compañeros están en relación con la situación y marcha económica de la Institución					
RESPONSABILIDAD						
8	Mi jefe está seguro del trabajo que realizo y no tiene que estar verificándolo.					
9	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					

10	Crees que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
RECOMPENSA					
11	Cuándo en la organización existe una vacante, primero se busca dentro de la misma Institución al posible candidato				
12	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
13	Los funcionarios son recompensados por su buen desempeño laboral.				
CAPACITACION					
14	Recibes capacitaciones que te ayuden a tu desempeño profesional				
15	Esta organización está pendiente de ejecutar el plan de capacitación.				
16	El jefe de la Institución te permite cumplir con capacitaciones relacionadas con tus actividades.				
RELACIONES INTERPERSONALES					
17	Entre los funcionarios de esta organización prevalece un ambiente de amistad.				
18	Esta organización se caracteriza por mantener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
19	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
20	Las relaciones entre jefe y el trabajador tienden a ser agradables.				
COOPERACION					
21	En esta organización les exigen que tengan un rendimiento alto.				
22	La dirección piensa que si los trabajadores están contentos obtendrán mayor productividad.				
23	Consideras que para la organización es más importante la cooperación que tener un buen desempeño laboral.				
IDENTIDAD INSTITUCIONAL					
24	Como funcionario te sientes orgulloso de pertenecer a esta institución.				

25	Crees que en la institución cada quien se preocupa por sus propios intereses				
26	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
MOTIVACION Y EXPECTATIVAS					
27	Has visto cumplidas las expectativas que tenías al comenzar a trabajar en la ANT				
28	Preferiría quedarse en la ANT, aunque le ofrecieran otro trabajo de igual remuneración				
29	Es de tu agrado las funciones que desempeñas en la institución.				
COMUNICACIÓN					
30	Los procesos de comunicación existentes contribuyen a mejorar la imagen de la institución.				
31	La institución informa a los trabajadores acerca de los resultados obtenidos en su gestión				
32	El jefe le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo.				
33	Las autoridades comunican la visión, misión y los valores de la Institución				

ANEXO 3

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha: _____

Tema: Analizar el clima organizacional de la Agencia Nacional de Transito

Periodo de observación: 04 de marzo del 2015 al 29 de febrero 2016

Observadora: Alejandra Bastidas

Descripción	Interpretación
<p data-bbox="290 785 472 821">UBICACIÓN</p> <p data-bbox="290 1010 805 1077">INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FISICO</p> <p data-bbox="290 1266 607 1299">Temperatura Ambiental:</p> <p data-bbox="290 1488 732 1522">Servicios sanitarios para personal:</p> <p data-bbox="290 1671 407 1705">Sonidos:</p> <p data-bbox="290 1854 456 1887">Iluminación:</p>	

<p>MOBILIARIO</p> <p>Sillas para personal:</p> <p>Escritorios:</p> <p>Archivadores:</p> <p>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</p> <p>MATERIALES DE TRABAJO</p> <p>HIGIENE Y SEGURIDAD</p> <p>Aseo</p> <p>Señalización de salidas de emergencia</p> <p>Extintidores para incendio</p> <p>Funciones de los trabajadores</p>	
---	--