

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO ACADÉMICO DE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TALENTO HUMANO

AUTOR:

GERSON PAUL PRECIADO ARROYO

ASESOR:

MSC. RAMÓN ANGULO CUELLAR

ESMERALDAS, NOVIEMBRE 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

La disertación de este trabajo investigativo fue certificada luego de haber cumplido con los requerimientos exigidos por el estatuto de grados de la PUCESE previo a obtener el título académico Ing. Comercial Mención Productividad.

Mgt. Ramón Angulo Cuellar

ASESOR

Mgt. Xavier Quiñonez Ku

LECTOR

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

LECTOR

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

DIRECTORA DE LA ESCUELA

AUTORÍA

Yo **GERSON PAUL PRECIADO ARROYO** portador de la cedula de ciudadanía N° **0850008616** expreso que la información y resultados conseguidos en el presente trabajo investigativo es de exclusiva responsabilidad de su autor respetando las fuentes bibliográficas que se utilizaron, encontrándose sus respectivas citas pertinentes.

Por lo cual expreso que la información compilada y generada es propia del trabajo realizado por el estudiante, resultado de la investigación, así como también expreso que la transcripción de este manuscrito es de mi responsabilidad.

GERSON PAUL PRECIADO ARROYO

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la vida y permitirme culminar esta gran etapa de mi vida ya que sin la ayuda de el nada de esto sería posible.

A MIS PADRES

Sr. Duffer Preciado Nazareno y a Ing. Dulce Arroyo Vilela por ser fundamentales en mi crecimiento personal y profesional, por estar cada día junto a mi aconsejándome y sacrificándose gran parte de su vida para que nada me falte

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS

Que fueron parte durante este periodo y que contribuyeron de una u otra forma para que yo alcanzara este gran logro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por escuchar cada una de mis oraciones para poder cumplir este gran sueño, a mis padres por darme su apoyo en los momentos más difíciles y ser mis pilares fundamentales.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y a todos los docentes que de una u otra manera contribuyeron con mi formación académica con sus conocimientos impartidos en las aulas de clase y de manera muy especial a PhD. Roxana Benítez Cañizares y el Mgt. Ramón Angulo Cuellar ya que con la ayuda de ellos pude realizar este trabajo investigativo, de la misma manera al GADPE como institución y los servidores que laboran allí ya que siempre estuvieron su predisposición para colaborar con esta investigación

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVOS.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
CAPITULO 1. MARCO TEORICO	3
1.1 Bases teóricos -científicos	3
1.2 Antecedentes.....	9
1.3 Base legal	12
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	16
2.1 Tipo de estudio	16
2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables	17
2.3 Métodos.....	18
2.4 Técnicas e instrumentos	18
2.5 Análisis de datos.....	18
CAPITULO III: RESULTADOS.....	19
3.1 Definición de los factores de clima laboral de los servidores administrativos del GADPE.	19
3.2 Situación actual del clima laboral de los servidores administrativos del GADPE.	24
Cargos que desempeñan	24

Nivel de estudios.....	25
3.3 Especificación de los factores positivos y negativos que inciden en la satisfacción laboral de los servidores Administrativos del GADPE.....	38
CAPITULO IV: DISCUSION.....	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	42
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	42
ANEXOS	47

LISTADO DE TABLAS

T1 Información general.....	26
T2 Cargos que desempeñan.....	26
T3 Nivel de estudio.....	26
T4 Evaluación de Factores.....	25

RESUMEN

El estudio del clima organizacional es de mucha relevancia dentro de las instituciones que buscan optimizar o compensar las necesidades de sus empleados, dentro de las empresas de capital privado se ha podido observar que ponen mucho énfasis en estos temas ya que dentro de sus pensamientos consideran que el recurso humano es parte fundamental de la organización y que gracias a los escenarios de trabajo que ellos estén expuestos la organización tendrá resultados sea positivos o negativos. Ante todo esto para esta investigación se estableció como objetivo general el análisis del clima laboral a los servidores administrativos del GADPE.

El talento humano dentro de las organizaciones juega un rol importante ya que es su parte motriz, es la base de toda organización y hoy que se tiene la posibilidad de estar en un mundo tan globalizado hay técnicas que permite brindarle un ambiente adecuado de trabajo a las personas.

Esta investigación de acuerdo a sus objetivos es de tipo cuantitativa, utilizando el método inductivo que es utilizado en la ciencia experimental y de la misma manera se utilizó la técnica directa de la encuesta para obtener información más específica la cual estaba constituida por factores que fueron evaluados por un sistemas de intervalo de semaforización y la misma que fue dirigida a los servidores administrativo regidos por la LOSEP (Ley orgánica de servicio público) con un tamaño de muestra de 103 funcionarios públicos, para tabular los datos se manejó el programa Excel ya que es muy utilizado dentro de las investigaciones de clima laboral. Obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción laboral promedio percibida por los servidores es de 58.73% y que ninguno de los factores establecidos están en nivel satisfactorio lo que es muy preocupante considerándose que esta es una institución pública. Por otro lado se encontró que el factor de comunicación esta en nivel riesgo del 59% y el factor que tuvo el grado de satisfacción más bajo es compensación y reconocimiento con un 41% comparando los resultados de este trabajo investigativo con otros estudios previos se pudo constatar que existen similitudes de resultados ya que varios de sus factores no fueron positivos como es en la investigación de Quiñonez (2016) donde se llegó a la conclusión que las autoridades no valoran el desempeños de los empleados ya que no son beneficiados con reconocimientos, de la misma manera no hay comunicación adecuada por parte de los directivos con sus subordinados .

Palabras Claves: Clima laboral, GADPE, Servidores administrativos, Análisis

ABSTRACT

The study of the organizational climate is very important within institutions that seek to optimize or compensate the needs of their employees, within private equity companies, it has been seen that emphasis is placed on these issues, the human resource is a fundamental part of the organization and that the results are negative. Before all this for this investigation was established as a general objective the analysis of the work environment to the administrative servants of the GADPE

The human talent within the organizations has an important role that is its driving part, it is the basis of all the news and nowadays we can be in a world so globalized that the techniques can be delivered in an appropriate working environment to the people.

This research according to its objectives is quantitative, using the inductive method that was used in the experimental science and in the same way the direct technology of the survey was used to obtain more specific information which was constituted by factors that were evaluated by systems of interval of traffic signaling and the same one that was addressed to the administrative servers governed by the LOSEP (Organic Law of public service) with a sample size of 103 public users, to tabulate the data the program was handled. It is already widely used in work climate research. Having a result that satisfies the level of employee satisfaction is 58.73% and that none of the factors are at satisfactory levels. This is very worrying. On the other hand, it was found that the communication factor in the level of risk of 59% and the factor that had the lowest degree of satisfaction, with recognition and recognition with 41% of the results of this research work with other previous studies. it could be verified that there are similarities of results since several of its factors were not postulated as in the investigation of Quiñonez (2016) where it was concluded that the authorities do not value the performance of employees who are not beneficiaries with recognition, in the same way there is no adequate communication on the part of managers with their subordinates.

Keywords: Labor climate, GADPE, Administrative servers, Analysis

INTRODUCCIÓN

El análisis del clima laboral es muy importante dentro de las organizaciones que buscan mejorar o satisfacer las necesidades de sus clientes internos, es decir sus empleados. Dentro del sector privado se ha podido observar que las empresas ponen mucho énfasis en estos temas ya que dentro de la filosofía que ellos poseen están conscientes que el recurso humano es parte fundamental de la organización y que gracias a las condiciones de trabajo que ellos estén expuestos sea físico o psicológico la firma tendrá resultados sea positivo o negativo.

No se puede tener el mismo criterio con las empresas del sector público donde hay un alto índice de insatisfacción por parte de los empleados ya que las autoridades de turno que posee cada una de las instituciones del estado no acatan las leyes que les exigen ofrecer un ambiente adecuado para sus funcionarios, sea físico o psicológico, la institucionalización del estado merece una modernización ya que aún existen empresas estatales con sistema de gestión rígido, que impide un buen desenvolvimiento de sus empleados, a consecuencia de esto la ciudadanía cataloga que la atención del sector privado es mucho mejor que la atención que brindan los servidores del sector público.

El GADPE es una institución pública que promueve el desarrollo y bienestar integral de la provincia de Esmeraldas, cuenta con una estructura organizacional que comprenden 3 tipos de procesos. Habilitante de Asesoría, habilitante de apoyo y habilitante de valor agregado los cuales están integrados en diferentes departamentos conformados por directores, jefes departamentales y de unidad, y empleados. De esta misma manera siendo un organismo autónomo descentralizado donde sus servidores administrativos están regidos por la LOSEP. Ley que les obliga a las autoridades de turno brindar un ambiente laboral adecuado a sus empleados, por ello se ha planteado el siguiente tema: Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un clima laboral deteriorado por muchos elementos dentro de una institución, organización o empresa tendría como resultado la no consecución de los objetivos propuestos, ya que sería imposible crear equipos de trabajos por la falta de intereses comunes entre subordinados, directores y la excesiva prevalencia de intereses propios.

La dificultad que existiría en la parte interna de una empresa se debe al ambiente laboral inadecuado que la alta dirección le ofrece a sus empleados, lo que causaría mucho malestar en la organización. Teniendo en cuenta que la base principal de toda organización es su talento humano, y por esta razón los altos directivos deben poner énfasis para mejorar las condiciones de trabajo de su personal.

Analizando la magnitud organizacional con la que cuenta el GADPE, ya que posee doscientos setenta y ocho (278) servidores administrativos, pueden existir factores como falta de comunicación, falta de reconocimiento al personal, falta de compromiso por parte de las autoridades para con los empleados, excesiva comunicación informal dentro de los pasillos de la empresa y relaciones estropeadas entre compañeros lo que conllevaría a un ambiente laboral resquebrajado. En base a todo lo descrito anteriormente se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores y prácticas inherentes para un adecuado clima laboral?

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se acredita ya que hasta el momento no existe un trabajo investigativo relacionado con el tema Análisis del Clima Laboral de los servidores administrativos regidos por la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de La Provincia de Esmeraldas, considerando que esta institución también está conformada por trabajadores regidos por el Código de trabajo se abre una puerta para que en un futuro otros estudiantes de la universidad puedan realizar dicha investigación y de esta misma manera comparar resultados midiendo el grado de satisfacción laboral en dicha institución.

Esta será una investigación con mucha relevancia ya que se va a poder medir los factores que influyen el análisis del clima organizacional particularmente en el GADPE tales como relaciones personales, comunicación, predisposición de quienes laboran dentro de la institución, ya que dichos factores pueden tener una relevancia positiva o negativa dentro de la institución.

Los principales beneficiarios de este trabajo investigativos serán los doscientos setenta y ocho funcionarios regidos por la LOSEP incluido directores, jefes departamentales de unidad, y empleados etc.

Mediante el desarrollo de la investigación se permitirá identificar los factores de clima laboral en la que se han detectados errores y que inciden a que la institución no pueda lograr los objetivos que se han planteado dentro de determinado periodo, y de esta misma manera ayudar a sostener los factores que de una u otra forma contribuyen para un mejor entorno en el que están expuesto los servidores.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Definir los factores de clima laboral de los servidores administrativos del GAPDE de forma conceptualizada.
- Establecer la situación actual del clima laboral de los servidores administrativos del GADPE a través de la aplicación de la encuesta.
- Especificar los factores positivos y negativos que influyen en la satisfacción laboral de los servidores administrativos del GADPE.

CAPITULO 1. MARCO TEORICO

1.1 Bases teóricas -científicos

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (Manosalva C, Manosalva L, & Nieves J, 2014). El clima organizacional y la complacencia laboral son dos aspectos diferentes, pero correspondido uno del otro, el primero se refiere a la información correspondida a las particularidades colectivas de una organización, de manera que la

complacencia laboral se orienta en las cualidades y comportamientos que tienen los sujetos hacia su trabajo.

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados (Dominguez L, Ramirez A & Mendez A , 2013). El clima laboral se basa en las apreciaciones individuales que perciben cada uno de los trabajadores de una empresa, se la conceptualiza como los modelos repetitivos de conductas, posturas y emociones que definen la vida en la organización, por lo que en su mayoría la dirección de la empresa maneja de mejor manera el clima organizacional en relación a la cultura, con el propósito de incidir de modo continuo la conducta del recurso humano.

El clima laboral es definido como un concepto metafórico derivado de la metodología, que adquiere relevancia en el ámbito social cuando las empresas comienzan a otorgar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo satisfactorio para conseguir una mayor producción en términos cuantitativos y cualitativos (Domínguez et al, 2013). El clima organizacional lo precisan como una noción figurada procedente de la metodología, que alcanza preeminencia en el entorno social y laboral cuando las organizaciones empiezan a conceder significación o interés a los aspectos vinculados con el entorno organizacional para esta manera alcanzar una mayor productividad en términos de cantidad y calidad.

En relación al clima laboral para Campbell, Dunnette y Lawler (1970) “Explican que existen cuatro dimensiones básicas que pueden diferenciarse, a saber: grado de autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada, orientación hacia la recompensa, y consideración, apoyo y afecto” (citado por Izcurdia, 2013, p. 62)

Estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. Ambos se estudian en la organización, el primero a nivel individual, mientras que el segundo a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados

tienen de sus propias experiencias dentro de una organización (Chiang V, Salazar B, Mauricio C, Rodrigo M & Nuñez M, 2011). Los climas organizacionales son un prodigio muy complejo de definir, donde existen dos tipos de clima: el psicológico que se lo mide de manera individual ya que son las percepciones que tiene cada uno de los trabajos en base a sus experiencias, y el segundo que es organizacional, este se lo mide de manera colectiva en base a términos macro siendo la organización una sola.

La relación de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva. (Ramos 2012). Cada una de las personas aprecia de manera diferente el entorno en el que desarrolla sus labores, y dicha apreciación influye en la conducta del sujeto ya sea de forma positiva o negativa, con todas las complicidades que aquello acarrea.

Para Lewin (1951) mencionaba que: “Para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización” (citado por Ramos, 2012, p.14)

El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización (Ramos,2012).El clima laboral concierne a los frutos relativos observados del sistema formal y de los estilos de las personas se encuentran dentro de un entorno laboral, así como de otros elementos climáticos importantes sobre el comportamiento, cualidades, costumbres y estimulaciones del recurso humano que labora en una institución.

Para Stringer (2001) El clima organizacional es medido a través de dimensiones que muestran los aspectos significativos del mismo, facilitando las conclusiones acerca de dicho clima, definiendo tales dimensiones como: 1) “Estructura: refleja el sentido de los empleados de estar bien organizados y de tener clara la definición de sus roles y responsabilidades; 2)Estándares: mide el sentimiento de presión para mejorar el desempeño y el grado de orgullo en los empleadores para trabajar bien; 3) Responsabilidad: refleja los sentimientos de los empleados para

trabajar bien; 4) Reconocimiento: indica el sentimiento de los empleados de ser recompensados por un trabajo bien hecho; 5) Apoyo: refleja el sentimiento de confianza y apoyo mutuo que prevalece dentro del grupo de trabajo; 6) Compromiso: refleja el sentido de orgullo de los empleados de pertenencia a la organización y su grado de compromiso para con las metas de la organización. (Citado por Serrano & Portalanza, 2014, p.121)

Los estilos de liderazgo tienen una influencia fuerte y directa en el clima organizacional, el cual se refiere a las percepciones sobre la flexibilidad organizativa, orgullo de pertenencia, reconocimiento y comunicación, teniendo un impacto directo sobre resultados (Serrano & Portalanza, 2014).Las formas de liderar poseen un dominio fuerte y continuo en el clima laboral, el cual se refiere a las perspectivas sobre maleabilidad organizativa, endiosamiento de pertenencia, reconocimiento e información, obteniendo un impacto continuo sobre los resultados.

De esta misma manera para Gonzales, Figueroa y Gonzales (2014):

Las bases de un adecuado clima organizacional tiene relación con el correcto desempeño de la organización y más concretamente con los indicadores de concordancia del trabajo con las prestaciones sociales, la vida familiar, satisfacción en el puesto de labor y liderazgo. De igual manera señala que este último tiene mayor relevancia, ya que es el que más incide en el clima organizacional. (Citado por Serrano y Portalanza, 2014, p.122)

Para Robbins y Judge (2014) el comportamiento organizacional es una ciencia comportamiento aplicada que se conforma de las aportaciones de cierto número de disciplinas, también del comportamiento. Las áreas predominantes son la psicología, psicología social, sociología y antropología. Como se verá, las contribuciones de la psicología han ocurrido sobre todo en el nivel individual, o micro nivel, del análisis, en tanto que las otras disciplinas han ayudado a la comprensión de conceptos más amplios tales como los procesos del grupo y la organización. (p.13)

Por otro lado para Brunet (1987) El concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: La escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que

perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (Citado por León, 2015, p 15).

Se tienen definiciones de clima organizacional por parte de dos prestigiosas escuelas donde el denominador común es el comportamiento de los individuos dentro de una organización dependen de la perspicacia en que divisan su mundo laboral que los rodea y que su adaptación obedecen principalmente a los comportamientos individuales de las personas en su entorno.

En la sociedad actual es de vital importancia que todas las instituciones de cualquier índole conserven un ambiente laboral favorable, ya que al ser el talento humano uno de los factores importante en el proceso productivo, se los debe mantener en un clima excelente donde se sientan a gusto sabiendo que sus expectativas se cubren, permitiendo que tengan un mejor nivel de vida, alcanzando sus objetivos personales y organizacionales teniendo el reconocimiento de sus logros y distinguirse de los demás (Bravo y Calderon, 2015, p.133).

Brunet, (2002) menciona tres medidas:

- Medida múltiple de los atributos Organizacionales, considera el clima como un conjunto de características que: describen una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.
- Medida perceptiva de los atributos individuales, la medida perceptiva de los atributos individuales representa más bien una definición deductiva del clima organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso, su grado de satisfacción.
- Medida perceptiva de los atributos organizacionales, el clima está considerado como una medida perceptiva de los atributos organizacionales que son percibidas a propósito de una organización y de sus unidades y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y sus unidades actúan con sus miembros y con la sociedad.

El estilo de dirección al interior de una empresa es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste los trabajadores se ubicarán dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, tomando como referente su satisfacción y rendimiento laboral (Constanza,2012, p.15).

La forma de dirigir los aspectos internos de una empresa es de vital importancia en la apreciación del clima laboral de una organización, ya que por esta vía los empleados se situaran dentro de un régimen interactivo o no interactivo, tomando como referencia o como punto de partida la satisfacción y el desempeño laboral.

Clima de tipo autoritario

Autoritarismo Explorador, en este sistema la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de 17 seguridades. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza.

Autoritarismo Paternalista, el tipo de clima de autoritarismo paternalista, el tipo de clima autoritarismo paternalista

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de su amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos con los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados.

Clima de tipo participativo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La Política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata

también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Participación en grupo, en el sistema de la participación en un grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o de 18 descendente sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

El clima organizacional se refiere al acontecer de una organización o de una de sus secciones claramente definida. Ocurre que en toda organización se producen interacciones y se generan informaciones debido a ello. Esta dinámica es percibida por quienes integran la entidad. Es ese conjunto de percepciones de los sujetos que interactúan entre sí y con su entorno lo que se entiende por clima. Y es, actualmente, un concepto instrumental y totalizador, pues a través del estudio de este colectivo de percepciones es posible formarse una idea global de una organización en lo atinente a sus procesos humanos principalmente (Orbegoso, 2010, p 364).

1.2 Antecedentes

Para la realización de este trabajo investigativo se han examinados varias investigaciones previas:

En la investigación titulada: Clima laboral en el área administrativa de La Corporación nacional de electricidad Esmeraldas el nivel es preventivo. Los trabajadores consideran que si se sienten satisfechos por los beneficios que perciben por parte de la institución pero sus porcentajes no están a la medida del nivel esperado por otra parte los trabajadores considera que si existe democracia pero los porcentajes están por debajo de lo requerido, con un nivel medio de satisfacción. Los trabajadores indican que los líderes departamentales le permiten cumplir con la capacitación programada (Quiñonez, 2016 pp.26-30).

El trabajo investigativo realizado por Juan Marco Sandoval Sandoval de la Pontificia universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas 2016 “Clima laboral de la

Corporación nacional de telecomunicaciones Empresa Publica agencia Esmeraldas centro” se puede concluir que:

El clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP agencia Esmeraldas Centro es bueno pese a no existir un sistema de comunicación directa entre directivos y trabajadores. En el desarrollo del trabajo se pudo identificar los factores que actualmente se encuentran afectando el clima laboral de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT EP agencia Esmeraldas Centro, esto se refiere en gran parte, a la falta de motivación a los trabajadores, inexistencia de incentivos, inadecuados canales de comunicación, además un porcentaje alto considera no recibe un trato equitativo, desarrollando sus actividades diarias en un ambiente de injusticia, existe una precepción. La corporación nacional de telecomunicaciones CNT EP agencia Esmeraldas Centro debería ejecutar un plan de intervención que permita contribuir en el mejoramiento del clima de la empresa. En cuanto a los incentivos que les gustaría recibir a los trabajadores por su excelente desempeño se encuentra en mayor porcentaje el incentivo económico, es evidente que al personal de esta empresa le agrada que se reconozca por su desempeño beneficios económicos, ya sea para mantener la calidad del trabajo o para seguir mejorando sus labores diarias. (Sandoval, 2016 P. 41)

El trabajo investigativo realizado por Luis Octavio Torres Caizapanta de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador 2012 “Clima laboral y conflictos en el ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de las Casas” se pudo concluir que:

Un factor de conflictividad laboral es la falta de comunicación adecuada por parte especialmente de directivos, que el momento de coordinar las actividades lo hacen con ciertos niveles de prepotencia y falta el respeto hacia los subalternos. Así mismo, otro factor es la serie de comentarios, cuentos de pasillos que por cualquier tema se genera en el ambiente laboral que lo único que producen son daños en la relación entre compañeros. Esto demuestra que según la apreciación de esta persona, el probable conflicto se presenta por falta de prudencia en las disposiciones de los directivos y, en lo relacionado al rumor en el ámbito laboral, es necesario evitar que estos se manifiesten y causen inconvenientes, ya que en el trabajo si estos conflictos se presentan se genera un clima organizacional negativo. (Torres, 2012, p.61)

El trabajo investigativo realizado por Almeida Lara Libia Dolores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato 2012 “Clima organizacional en el personal administrativo y de servicio de la Universidad técnica De Cotopaxi” se pudo concluir que:

Existe infinidad de factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos. Para el personal administrativo y de servicio de la UTC la formación obtuvo un 8% de los resultados y el parámetro relacionado con la salud ocupacional tan solo un 5% frente al 39% del factor que plantea que como estrategia del clima organizacional el entretenimiento y la recreación. En todas las organizaciones, la dirección de la empresa es quien se hace cargo de promover un buen clima laboral, mediante un sistema de gestión donde se encuentran, entre otros temas, la política de personal y talento humano, que se harán cargo de procurar un ambiente lo más óptimo posible, en el caso de la Universidad Técnica de Cotopaxi el estilo de liderazgo alcanza tan solo 14% de problema en el lugar de trabajo (Almeida, 2012 Pág. 95)

El trabajo investigativo realizado por Luz Viridiana Williams Rodríguez de la Universidad Autónoma de Nuevo León de México 2013 “Estudio de diagnóstico De clima laboral en una dependencia Pública” se puede concluir que:

La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintivos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas parte de los empleados, lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia acciones del personal. (Williams, 2013 p. 81)

El trabajo investigativo realizado por Álvaro y Thorrens de la Universidad De Cartagena 2015 que se tituló “Análisis del clima organizacional en una empresa De suministro de agua en la Ciudad de Cartagena-Bolívar” se pudo concluir que:

En general se pudo decir que en la empresa de suministro de aguas hay un clima organizacional favorable, lo que permite un compromiso estable de los colaboradores con su organización, permitiendo así un incremento de la productividad. A través de la recolección y análisis de información se pudo establecer que las variables que más afectan el clima organizacional en cuanto a los riesgos que estos implican están relacionados con las demandas de trabajo (influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, las exigencias de responsabilidad del cargo y las demandas de carga mental) y control sobre el trabajo (Claridad del rol, capacitación y participación y manejo del cambio). Para estos factores que afectan negativamente el clima organizacional se realizaron las recomendaciones en cuanto a la aplicación de planes de calidad de vida y Desarrollar competencias e incrementar el desempeño personal respectivamente. Se logró identificar aspectos relacionados con administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación, equipos y distribución de personas, los cuales afectan el clima organizacional de la empresa. Con la identificación de estas variables se concluyen que no aplican de la misma manera en la organización debido a la estructura jerarquizada, por lo que los planes de acción para la mejora del clima deben ser focalizados. Por ejemplo, para el caso de las relaciones sociales en el trabajo el riesgo es alto para operativos y administrativos y bajos para gerentes y jefes. Por el contrario para el caso de demanda de carga mental el riesgo es alto para gerentes y jefes y bajos para operativos y administrativos. (Álvaro, 2015 Pág. 94&95)

1.3 Base legal

Para el desarrollo de esta investigación es importante destacar los artículos de la Constitución de la República del Ecuador (2008) considerando que:

Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador, indica “El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico fuente de realización personal y base de la economía: El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”

Art 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad,

uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. (Constitución, 2008)

En la LOSEP (2010) ley orgánica de servicio público dispone lo siguiente:

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público no podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

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

a) Gozar de estabilidad en su puesto

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.

c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.

f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria.

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley.

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Art. 231.- Higiene ocupacional.- El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales

Art 236.- Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente: Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria.

Al Reglamento interno del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas (2015):

Capítulo VII De los deberes y derechos:

Art. 23.- De los Deberes.- A más de los deberes establecidos en la Constitución de la República, la LOSEP, su Reglamento, son deberes de los servidores del Gobierno Provincial de Esmeraldas.

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, sus Leyes, el Código Orgánico de Organización Territorial, la Ley Orgánica de Régimen Provincial, sus Reglamentos y disposiciones vigentes.

b) Desempeñar las funciones inherentes a su cargo, con eficiencia y solicitud, cumpliendo las normas e instrucciones que rijan para ello.

c) Respetar y cumplir las órdenes de sus superiores jerárquicos: observar la ilegalidad o incorrección de las mismas; acatar la insistencia escrita, salvo los casos de responsabilidad pecuniaria, administrativa, civil o penal.

d) Mantener siempre un comportamiento correcto dentro y fuera del lugar de trabajo, de manera que no se menoscabe el orden, la moral, las buenas costumbres y el prestigio de la institución.

j) Elevar oportunamente a consideración de sus superiores los hechos que siendo de su conocimiento, estimare pueda causar daño a la institución.

l) Asistir puntualmente al trabajo y cumplir con el horario establecido.

m) Los Directores deberán orientar e instruir a los nuevos servidores respecto a los procedimientos de trabajo, Reglamentos internos y otras disposiciones.

Art. 24.- De Los Derechos.-A más de los determinados en la Constitución de la República, la LOSEP, y su Reglamento, son derechos de los servidores del Gobierno Provincial de Esmeraldas:

a) Percibir una remuneración, mensual justa de acuerdo con las funciones que desempeña con sujeción a la Ley, al Reglamento y demás disposiciones sobre la materia.

b) Gozar de estabilidad en su trabajo, jubilación y más prestaciones legales.

c) Disfrutar de vacaciones, licencias con sueldos y permisos otorgados con sujeción a la Ley.

k) Ser informado de las funciones y deberes de su cargo, así como de las condiciones de trabajo, manuales, reglamentos, instructivos y más modalidades de actuación a que deberá sujetarse en la institución.

Estos permisos no serán imputables a las vacaciones, al amparo del Art. 67 del Reglamento de la LOSEP.

q) A prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio que garantice su seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales, en armonía con lo que establece el Capítulo VIII de la LOSEP y su Reglamento.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1 Tipo de estudio

La siguiente investigación de acuerdo a sus objetivos y a las variables planteadas será de tipo cuantitativa y de alcance exploratoria ya que permitirá relacionarse con los servidores administrativos que laboran dentro de la institución, y de esta manera se podrán observar los factores del clima organizacional que actúan dentro del GADPE.

De esta misma manera es descriptiva porque permitirá realizar una valoración de la particularidad del personal que integra la institución ya que se gestó información relevante y posibilitara al investigador recoger datos que ayudaran obtener los resultados deseados

2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Pregunta
Factores del clima laboral	Condiciones físicas y psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Relación laboral 	Encuestas	<p>¿Están satisfechos con los medios de comunicación que utiliza la institución?</p> <p>¿Los empleados de GADPE son beneficiados con reconocimientos?</p> <p>¿Impera la democracia en su equipo de trabajo al momento de tomar decisiones?</p>
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral • Reconocimiento • Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfactorio 80% a 100% • Preventivo 60% a 79% • Riesgo 0% a 59% 	Encuestas	<p>¿Está satisfecho Con el aporte que usted da a la empresa con su trabajo?</p> <p>¿Está satisfecho con las prestaciones otorgadas (transporte, salud, uniforme, préstamos, etc.) por GADPE a los servidores?</p>

Nota: los indicadores de la variable satisfacción laboral fueron tomados de (Quiñonez Ku, 2013)

2.3 Métodos

“El método inductivo es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como las descripciones de los resultados de las observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías” (Cegarra, 2012, pág. 83).

Para esta investigación se utilizó el método inductivo ya que mediante una suposición se podrá indagar las situaciones internas del Gobierno autónomo descentralizado de la Provincia de Esmeraldas con el propósito de obtener los motivos para poder determinar las variables que inciden el clima organizacional y de esta manera los efectos que causan en el desenvolvimiento laboral de sus trabajadores.

2.4 Técnicas e instrumentos

Para dicha investigación se utilizó la técnica directa de la encuesta para obtener información más específica que ayudo al momento del análisis de los resultados.

2.5 Análisis de datos

Para poder tabular los resultados obtenidos de la investigación se lo realizó con el programa Excel ya que es muy utilizado dentro de las investigaciones de clima laboral por su alto grado de confiabilidad y por los métodos estadísticos que posee al momento de analizar una serie de datos.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1 Definición de los factores de clima laboral de los servidores administrativos del GADPE.

El clima laboral dentro de las instituciones es fundamental ya que es el medio físico y psicológico donde su talento humano interactúa para el desarrollo de sus funciones y de esta misma manera influye de forma positiva o negativa al desenvolvimiento laboral de los mismos, está relacionado con las conductas de los individuos, la forma de laborar y la manera en que utilizan todos los recursos de la empresa.

El clima es, en principio, una cuestión ajena a la tarea que esté realizando el individuo, dado que pueden observarse diferentes sensaciones de clima en personas que desarrollan el mismo trabajo, y es que la percepción que de la realidad albergan las personas, puede no ser consciente en muchos casos y, en otros, estar distorsionada por otra serie de elementos contaminantes (Olaz, 2009).

El clima laboral se puede evaluar a través de muchas variables, para este trabajo investigativo se han determinado las siguientes por su relevancia dentro de una institución:

Comunicación

Es un proceso que se utiliza dentro de las organizaciones, integradas por un emisor un receptor y un canal que es el medio por donde fluye la información, es de tal importancia ya que permite desarrollar los procedimientos administrativos y con ello logra la integración total de la organización obteniendo como resultados la consecución de los objetivos planteados.

Es de tal conocimiento que en la actualidad el mundo está globalizado y demasiado cambiante, es por eso que la comunicación va de la mano de las tecnologías subyacentes las cuales son mecanismos que se utilizan para la interacción en entornos descentralizados, por tal motivo las instituciones deben invertir en herramientas que le ayuden optimizar y mejorar los medios que utilizan para remitir información dentro de la organización.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura y de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida (De Castro, 2014).

Compensación y reconocimiento

Para Chiavenato (2000) Si se traslada esta idea al campo organizacional aparece, inmediatamente, la relación entre persona y organización; una relación de intercambio de recursos donde prevalece el sentimiento de reciprocidad, en donde ambas partes evalúan lo que están ofreciendo y lo que están recibiendo a cambio (citado por Bedodo y Giglio, 2006 p.36).

Para una organización es importante el trabajo del talento humano que poseen, ya que estos son la base institucional, por ello están consiente que la labor ellos realizan deben ser reconocido y gracias a este reconocimiento los empleados se sentirán motivados y a la misma vez comprometidos con la consecución de los objetivos trazados.

Trabajo en equipo

Para Wuchty, Jones y Uzzi (2004) Los equipos satisfacen estas necesidades aportando la diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados. De este modo, el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos (Citado por Gil, Rico y Sánchez, 2008 p. 25).

Ante todo esto el trabajo en equipo es de mucha importancia en las organizaciones ya que permitirá la interacción y la fluidez de ideas para resolver los problemas que se presentan y de esta misma manera contribuye y le da una visión para que los empleados piensen en objetivos en común mas no en intereses propios.

Capacitación y desarrollo

La capacitación y el desarrollo son programas que ayudan a los empleados a prepararse integralmente como personas y además a adquirir conocimientos sobre todos los aspectos técnicos del trabajo. El objetivo general es lograr la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización (Arichavala, 2017 p.11).

Los programas de capacitación son de gran ayuda para el crecimiento profesional de las personas, ya que de esta depende el desenvolvimiento que debería tener el empleado y así lograr resultados que conlleven a la empresa a posesionarse en el mercado donde esta interactuando. Conseguir que los empleados se capaciten ayuda a que estos mejoren sus destrezas y de esta misma manera obtener un rendimiento efectivo en su lugar de trabajo.

Equidad y género

Según Solines (2013) El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad.

La equidad de género dentro de las organizaciones es muy importante ya que fomenta el respeto por los derechos laborales de las personas y de la misma manera benefician a todos los trabajadores a la igualdad de oportunidades sin discriminación alguna.

Motivación y expectativa

Se la puede definir como el reconocimiento a los trabajadores por realizar sus labores de manera sobresaliente y de esta misma forma las personas tendrán la plena satisfacción que su trabajo ha sido valorado, obteniendo resultados positivos para la organización y como consecuencia se cumplirá con los objetivos planteados.

La motivación , según Espada (2006) , es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se automotivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social.

Balance y familia.

Kahn et al han definido el conflicto entre trabajo y familia como "una forma de conflicto en la que la presión de los roles que se asumen en el trabajo y la familia son, de alguna forma, mutuamente incompatibles". El conflicto entre trabajo y familia representa el grado en que las demandas y responsabilidades en uno de los dos roles (trabajo o familia) interfiere en satisfacer las demandas y responsabilidades en el otro rol (familia o trabajo). Algunas personas que asumen ambos roles no experimentan ningún conflicto entre ellos, mientras que otras personas lo experimentan en grado sumo. El conflicto trabajo-familia es considerado una de las dimensiones más significativas de la conciliación trabajo-familia, se trata de la faceta negativa de la interfaz trabajo-familia y es bidireccional (es decir, se manifiesta en dos sentidos o direcciones).

La familia y el trabajo hoy en día cumplen un rol fundamental dentro de las aspiraciones de un individuo ya que están interrelacionadas de forma directa, promoviendo el bienestar personal y profesional, el correcto desenvolvimiento de sus múltiples obligaciones y obteniendo una satisfacción plena por parte de la persona. Cuando el empleador les da esa flexibilidad de tiempo laboral a sus empleados para que ellos puedan compartir con su familia de la misma manera ellos se sentirán comprometidos con la organización y tendrán una participación más activa para la consecución de los resultados.

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo están directamente referidas a la satisfacción y realización de los miembros, siendo éstos particularmente proclives a la consideración de lo que se les da. El tratamiento que reciben condiciona su vínculo con la organización y resulta determinante de su identificación y compromiso con la tarea. En las organizaciones laborales la gente pasa las 2/3 partes de su vida y a medida que la industrialización progresa un mayor porcentaje de personas forma parte de una organización laboral. Por lo tanto, el tema de cómo es tratada la gente en las organizaciones constituye un asunto de interés social primario.

Las condiciones de trabajo son muy importantes para el desenvolvimiento laboral de la persona, sean estas físicas en donde se determina lugar de trabajo, herramientas que utilizan para desempeñar sus funciones, los salarios percibidos o psicológicas las cuales son reconocimiento, motivación o relaciones interpersonales etc.

Estilo y dirección

Según Segredo y Lopez (2015) Implica la forma adoptada por el nivel directivo de la institución para guiar u orientar sus acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización. Categorías: Liderazgo, Participación, Solución de conflictos y Trabajo en equipo.

El estilo y dirección dentro de las organizaciones son las destrezas, habilidades y personalidad que poseen los jefes o directivos para poder dirigir a sus subordinados a tomar decisiones asertivas para el bien común de la institución.

Imagen de la institución

Según Olins (1995), la identidad corporativa puede definirse como la totalidad de los modos en que la organización se presenta a sí misma. Por lo tanto, la identidad se proyecta de cuatro maneras diferentes: - quién eres - qué haces - cómo lo haces - a dónde quieres llegar.

La identidad institucional se la puede definir como el conjunto valores integrados entre si los cuales las personas asocian con una determinada organización, y de la misma manera los trabajadores se sienten identificados cultura organizacional.

Liderazgo

Según Boada (2017) el liderazgo es algo más que una cualidad que alguien posee, sino más bien es todo un trascurso mediante el cual una persona logra mover masas para que juntos establezcan qué objetivos son los que quieren alcanzar, y que gracias al direccionamiento del líder y al apoyo de sus seguidores se cumplan con mayor eficiencia y no simplemente eficacia.

El liderazgo no es más que una virtud que alguna persona ostenta sino más bien es un proceso por el cual alguien consigue direccionar a un grupo para que puedan determinar un conjunto de objetivos, y que por el gestionamiento del líder sus partidarios puedan desenvolverse con eficiencia.

Remuneración

Según Quiñonez (2015) Cuando las expectativas del trabajador con respecto al salario tampoco van de la mano, es un momento en que constantemente el individuo siente inconformidad, desapego, y posibilita a sentir informidad con la organización.

La remuneración para el trabajador es muy importante ya que le da una estabilidad económica, permitiéndole crecer y satisfacer sus necesidades, esto conllevara a que el individuo sienta una conformidad, apego y facilita el buen desenvolvimiento de sus funciones en la organización.

Relaciones Interpersonales

Murillo (2004) citado por Martínez (2017) dice que:

En el sentido objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización. El olvido de esta finalidad principal, considerándola exclusivamente como un medio para alcanzar fines económicos, puede prevenir la obtención de estos últimos a mediano o largo plazo. La manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano.

3.2 Situación actual del clima laboral de los servidores administrativos del GADPE.

Evaluación Por Factores

Para la evaluación de la situación actual del clima laboral en el GADPE, se utilizó un cuadro de medida que puntualiza el nivel de cada factor.

SATISFACTORIO	(100% a 80%)
PREVENTIVO	(79% a 60%)
RIESGO	(59% a 0%)

NOTA: los intervalos del semáforo han sido tomados de (Quiñonez Ku, 2013)

Información general

Alternativas	Genero
Hombre	51,46%
Mujer	48,54%
Total general	100,00%

La población o la muestra están representadas por 103 servidores públicos. Del resultado de las encuestas se puede observar que en el GADPE existe una predominación del sexo masculino con un 51,46% por encima del 48,54% correspondiente al sexo femenino sin embargo no es una brecha demasiado amplia tomando en cuenta el tamaño de la organización y la estructura organizacional que cuenta.

Cargos que desempeñan

Alternativas	Cargo
Jefes departamentales	7,77%
Personal administrativo	82,52%
Responsable de la unidad	9,71%
Total general	100,00%

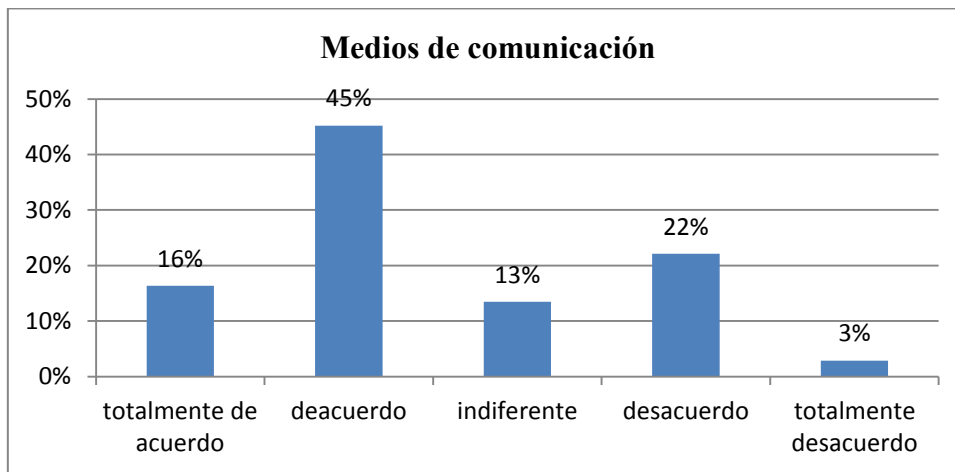
Dentro de los resultados obtenidos en las encuestas se puede observar que el mayor número de servidores está inclinado al personal administrativo con un 82,52% siendo esta la base institucional, le siguen responsables de la unidad con 9,71% y jefes departamentales con el 7,77% respectivamente

Nivel de estudios

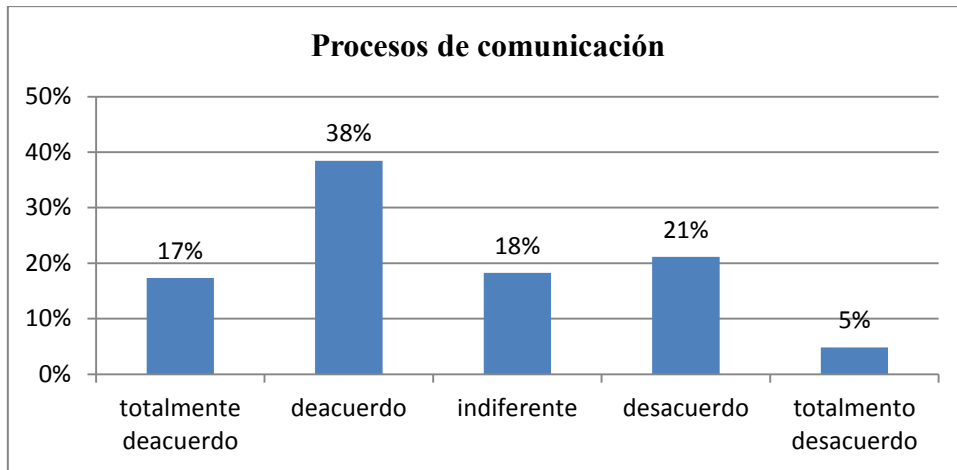
Alternativas	Nivel de estudio
Secundaria	4%
Tercer nivel	77%
Cuarto nivel	19%
Total general	100%

Se puede observar que dentro del GADPE el nivel de estudio que predomina en la institución según la aplicación de las encuestas es el de tercer nivel con el 77% entendiéndose que la gran mayoría de los servidores son profesionales, luego aparece el cuarto nivel con 19% y por último con 4% aparecen personas que han llegado solo hasta la secundaria.

Factor de comunicación

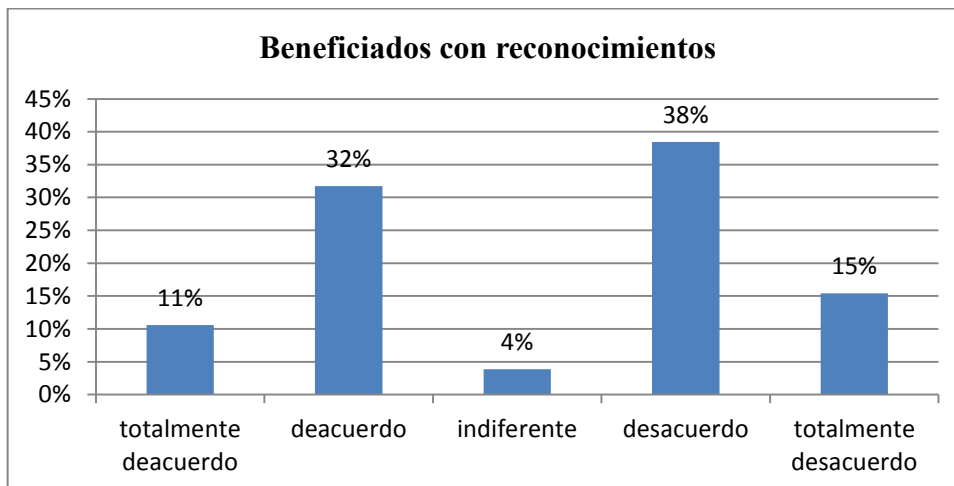


Los datos presentan que en el sub-factor de medios de comunicación los trabajadores mencionan que un 61% está de acuerdo con el sistema de comunicación interna que ha implementado la institución para poder llevar a cabo los procesos administrativos siendo este el pico más alto, por otro lado se encuentra que un 25% de los encuestados aluden no estar de acuerdo con los canales de comunicación interno que es utilizan para realizar sus trabajos.

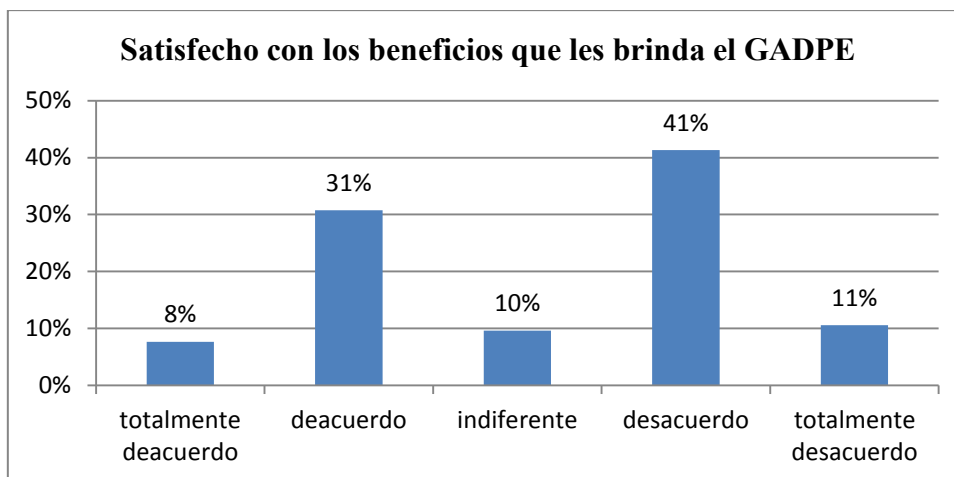


Por otro lado se puede indicar que un 55% de los servidores están de acuerdo que los procesos de comunicación utilizados por la institución ayudan al mejoramiento continuo, de la misma manera se encontró un 26% que indican que los canales de comunicación no favorecen a un mejor desarrollo de su trabajo.

Factor de compensación y reconocimiento

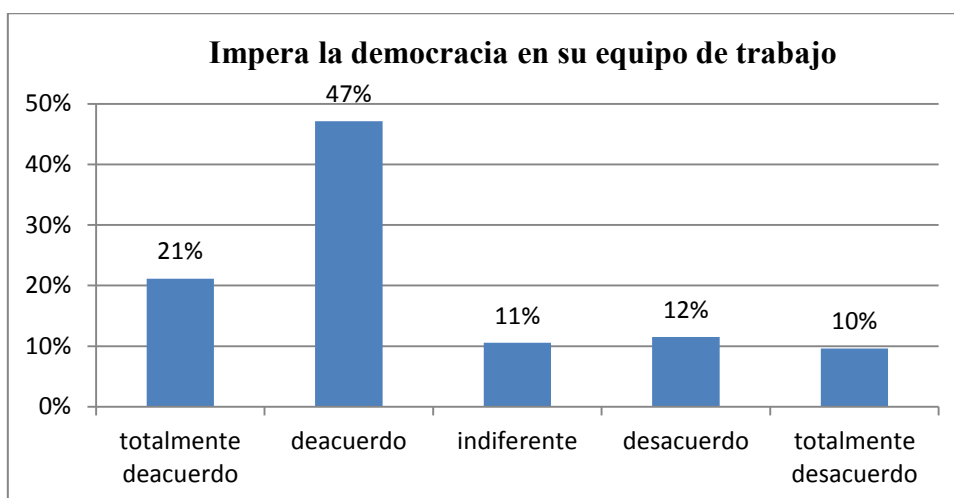


Se observa que un 43% de los funcionarios indican que si son favorecidos con las compensaciones y reconocimientos mientras que el 53% indica que no son beneficiados con compensaciones y reconocimiento, existiendo una brecha de 10 puntos en estas dos alternativas.

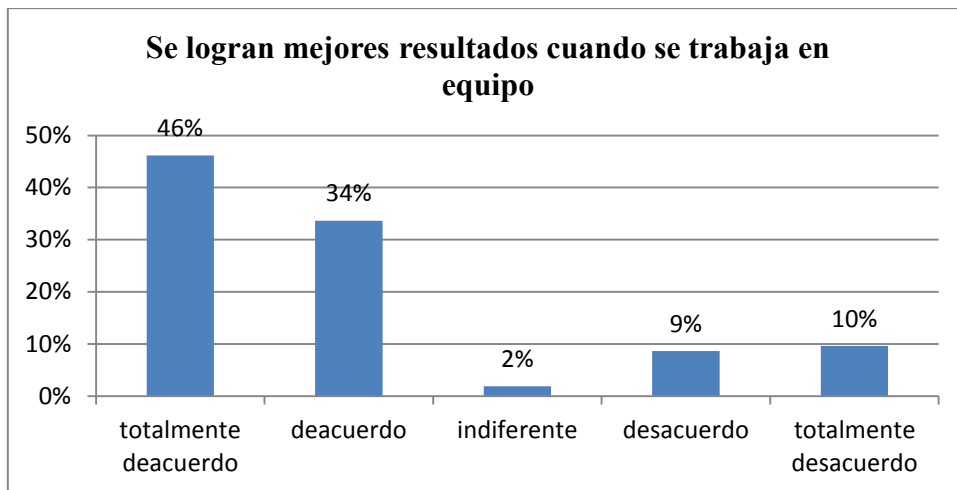


En este elemento donde se requiere conocer si los funcionarios están satisfechos con los beneficios que se les otorga, se encontró que un 39% de los servidores administrativos del GADPE indicaron que están de acuerdo con los beneficios que perciben por su trabajo, mientras que un 52% está disconforme con dichos beneficios obteniendo una brecha de 13 puntos en relación a las dos alternativas, frente esto la variable se encuentra en un nivel de RIESGO

Factor trabajo en equipo

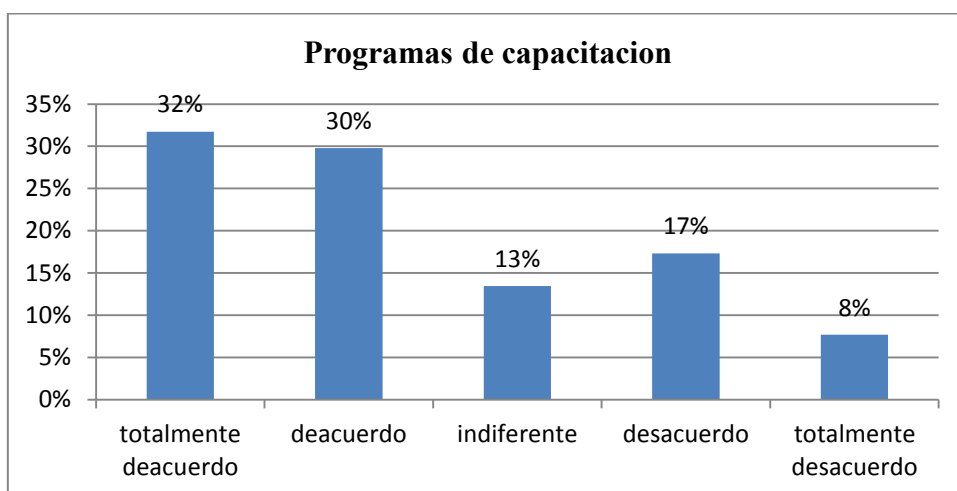


Los servidores administrativos indicaron que un 68% están de acuerdo que en su equipo de trabajo al momento de tomar decisiones impera la democracia, mientras que 22% no está de acuerdo, notándose una brecha muy amplia en relación a estas dos alternativas la cual es de 46 puntos.

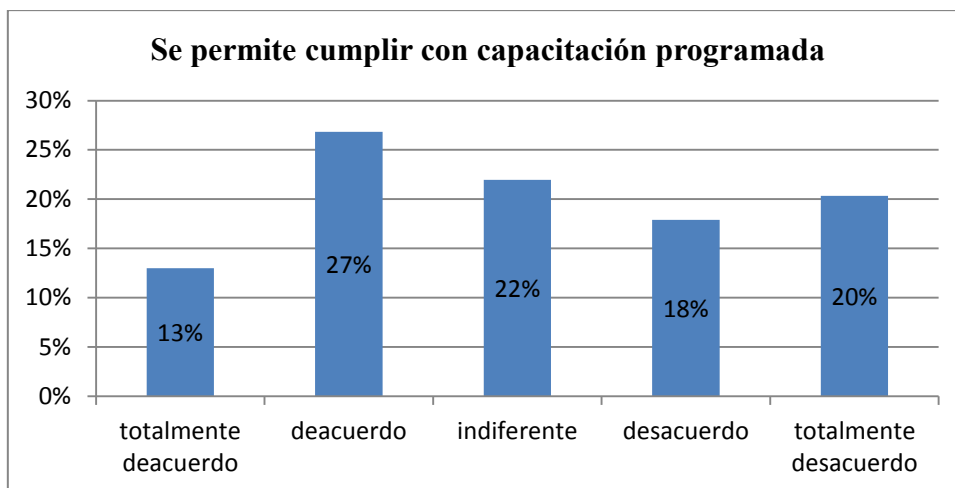


Cuando se trabaja en equipo un 80% de la población a encuestar supieron manifestar que están de acuerdo que se logran mejores resultados, mientras que un 19% no está de acuerdo obteniendo una brecha muy amplia en relación a estas dos alternativas la cual es 61 puntos.

Factor capacitación y desarrollo

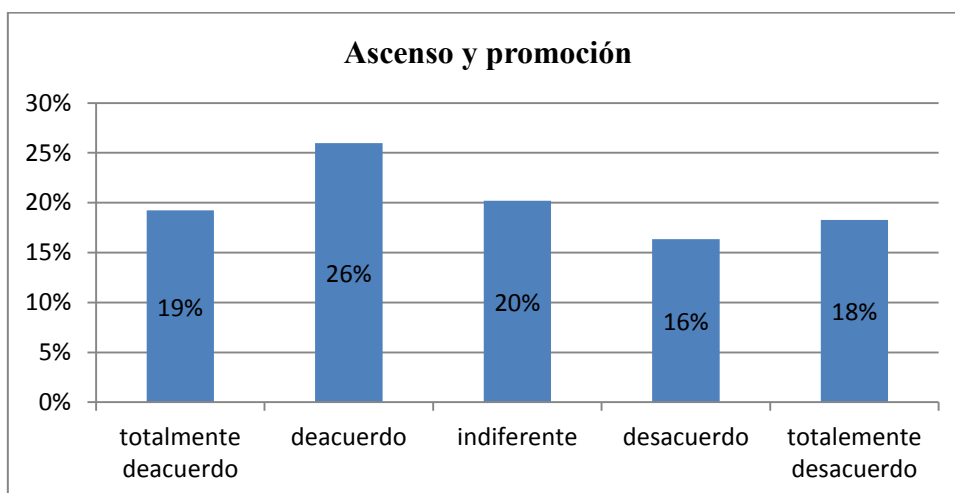


En los programas de capacitación un 62% de los encuestados supieron indicar que están acorde a las funciones que realizan y de esta misma manera ayudan a mejorar su desempeño dentro de su lugar de trabajo mientras que el 25% dice no estar de acuerdo con este punto existiendo una brecha de 37% en relación a las dos alternativas.

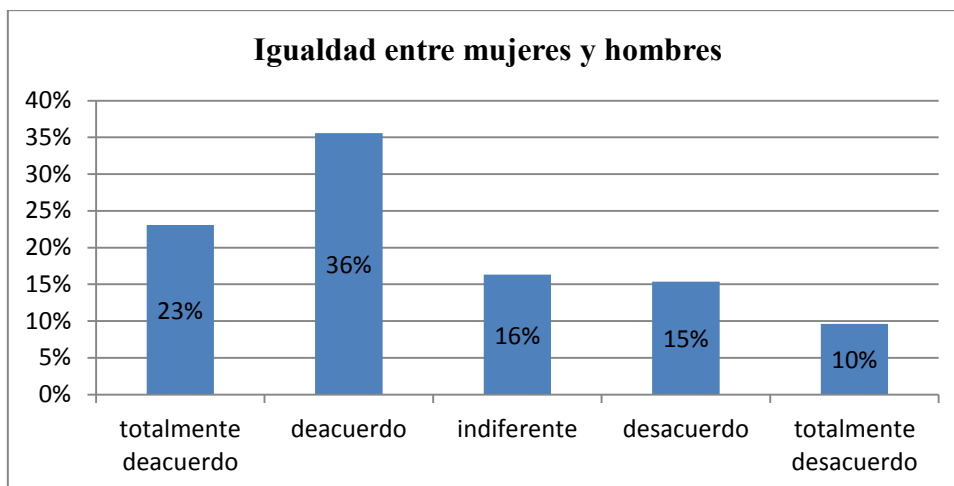


Se admitió evaluar si los jefes de áreas les permiten cumplir con la capacitación planificada lo cual un 40% de los subalternos está de acuerdo, mientras que el 38% no están satisfechos frente a esto esta variable se encuentre en el nivel de RIESGO.

Factor equidad y género

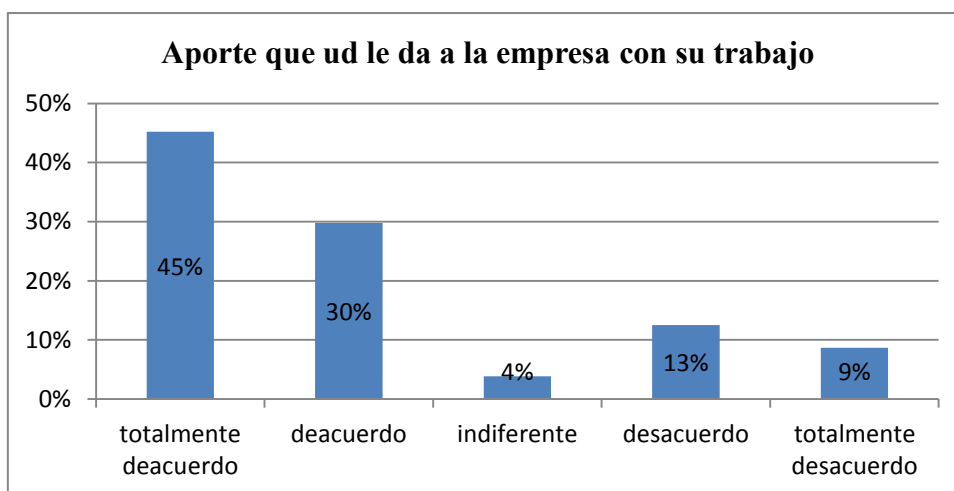


Un 45% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que en el GADPE si hay equidad, ya que se dan oportunidades de ascenso sin distinción de edad, género, raza, religión sexo, mientras que el 34% supieron indicar que no están en desacuerdo.

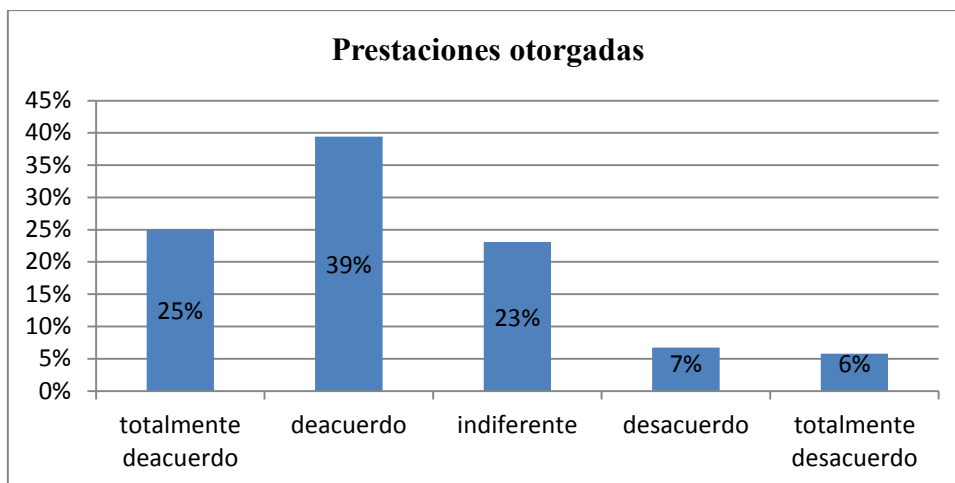


Se permite observar que un 59% de los servidores del GADPE indicaron que están de acuerdo que en dicha institución existe igualdad entre hombres y mujeres, dando como ejemplo que las máximas autoridades están integrada por una mujer que es el Prefecta y un Hombre que es el Vice prefecto, mientras que el 25% indicaron que están en desacuerdo con equidad de género existente en la institución.

Factor motivación y expectativa

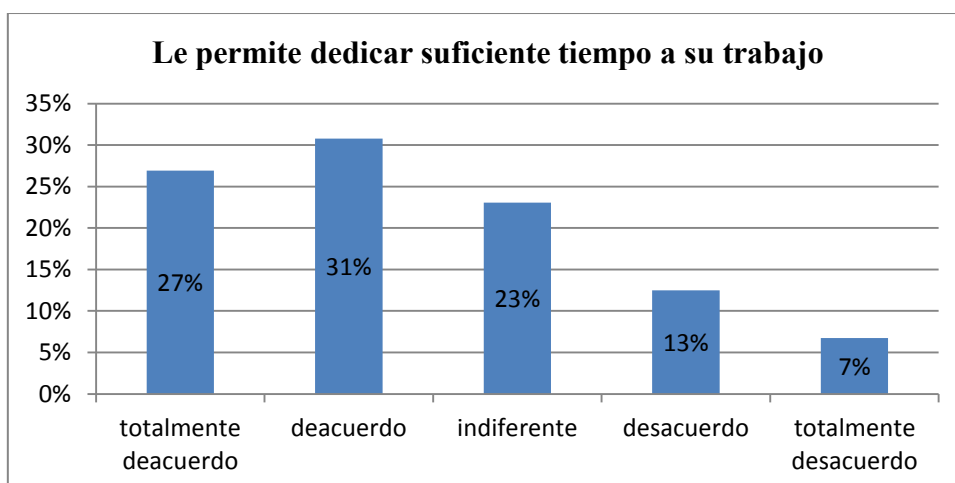


En esta interrogante se puede notar que en un 75% de los servidores administrativos está de acuerdo con el aporte que ellos le dan la institución con su trabajo diario mientras que por otro lado el 22% indican que están en desacuerdo ya que supieron manifestar que muchos de ellos han sido removidos de sus puestos de trabajo y les toca realizar funciones que no estaban estipuladas dentro de su contratos, mientras que el 4% indica estar perplejo.

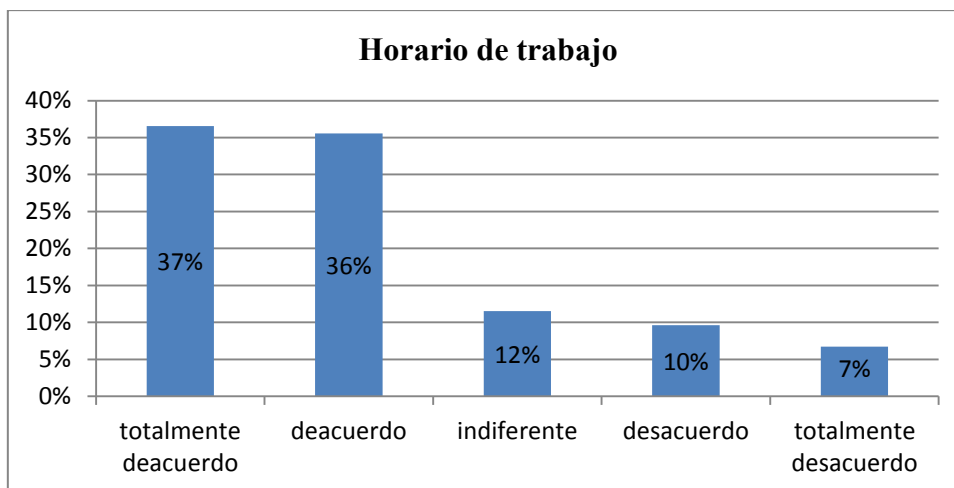


De la misma manera los servidores administrativos manifestaron que un 64% está de acuerdo con las prestaciones otorgadas por el GADPE aunque supieron comentar que los prestamos están suspendido desde este año por la situación económica que atraviesa la institución por otro lado el 13% no está de acuerdo con esta situación notándose una brecha de 51 puntos en relación a las dos alternativas.

Factor balance y familia

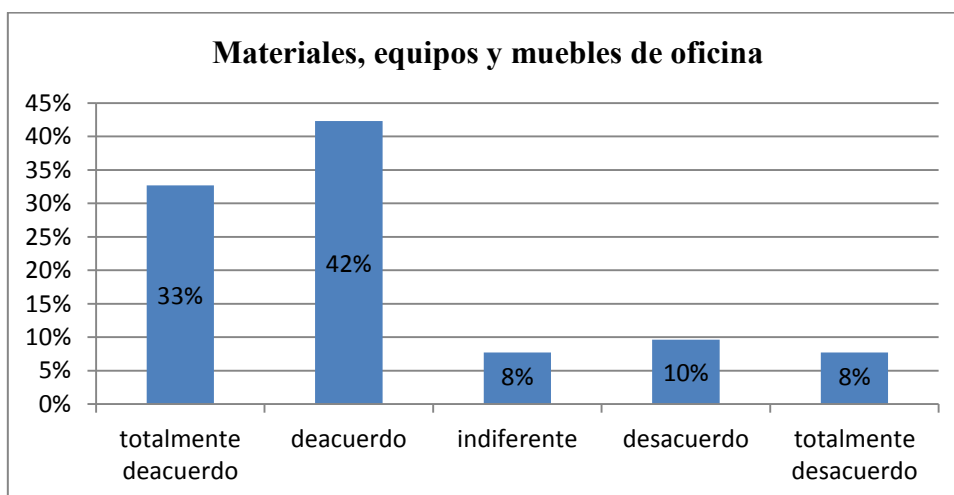


En relación al tiempo que le dedican a su familia un 58% de los servidores administrativos está de acuerdo que el trabajo en la institución se los permite, por otro lado el 20% indica no estar de acuerdo por lo que pasan todo el día en la oficina notándose una brecha de 38 puntos en relación a estas dos alternativas, mientras que el 23% está indeciso frente a esta interrogante.

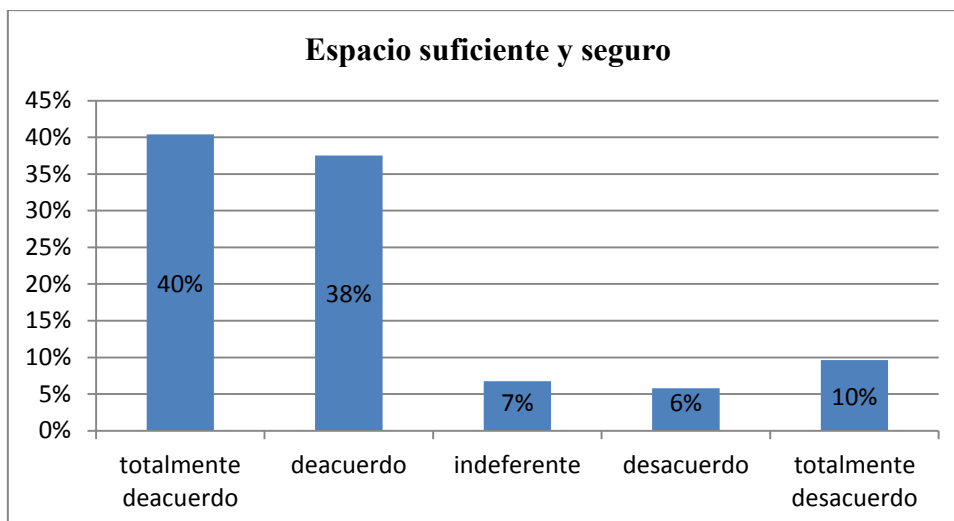


Con respecto al horario de trabajo un 73% de los encuestados está de acuerdo que en el GADPE se respetan las horas de entrada y de salida, mientras que el 17% indicó no estar de acuerdo existiendo una brecha de 56 puntos en relación a estas dos alternativas.

Factor condiciones de trabajo

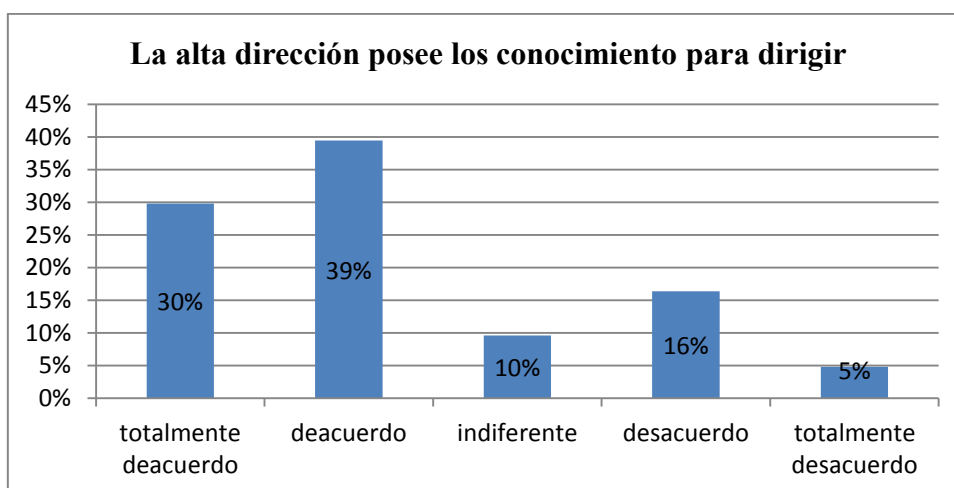


En relación a los materiales y muebles de oficina utilizados dentro de la institución, un 75% de los trabajadores están de acuerdo que están en buen estado mientras que el 18% manifestaron que están en desacuerdo con esta situación, existiendo una brecha de 57 puntos en relación a estas dos alternativas.

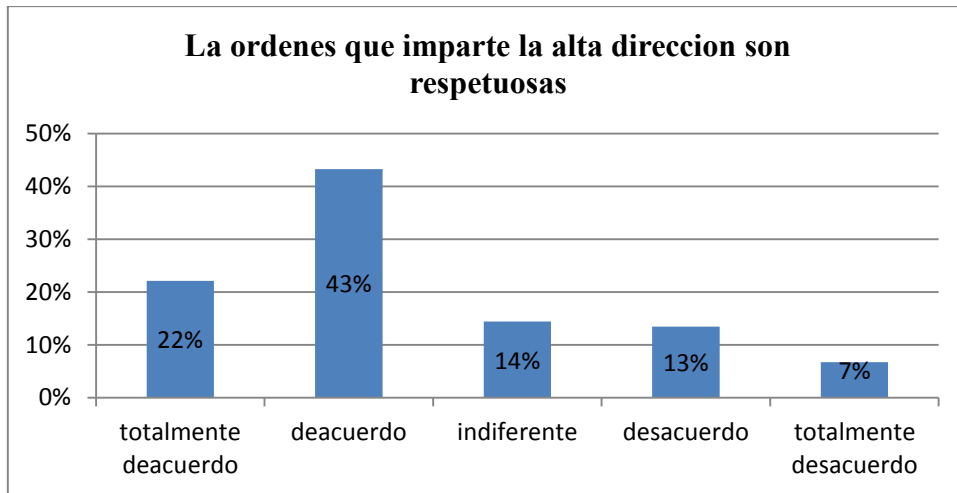


En concordancia con el espacio físico un 78% de los encuestados exteriorizaron que cuentan con un espacio físico acorde a sus funciones, recalcando que el edificio del GADPE recientemente fue reinaugurado por lo que fue remodelado en su totalidad, por otro lado el 16% no está de acuerdo pese a la remodelación que tuvo el edificio.

Factor estilo y dirección

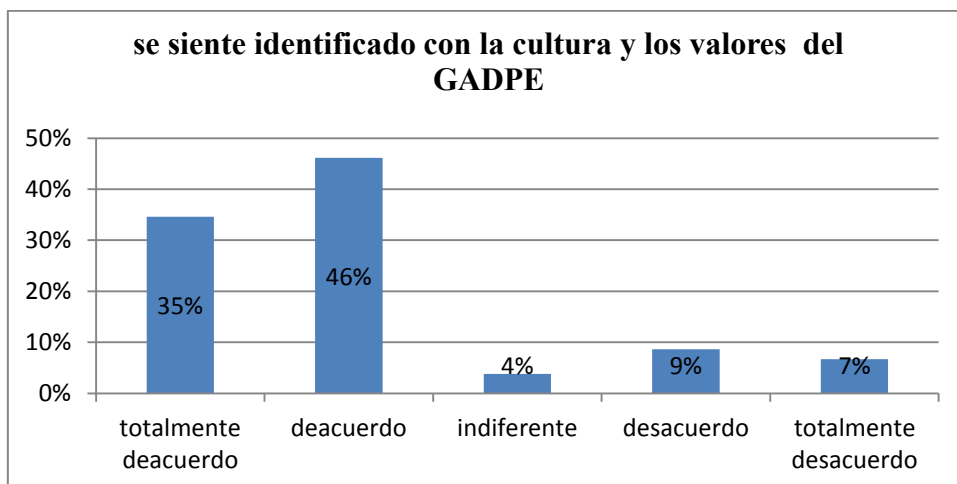


Se puede medir que un 69% de los empleados del GADPE están de acuerdo que la alta dirección tiene habilidades para dirigir las áreas de su responsabilidad por otro lado el 21% comentaron no estar satisfecho existiendo una brecha de 48 puntos en relación a las dos alternativas.

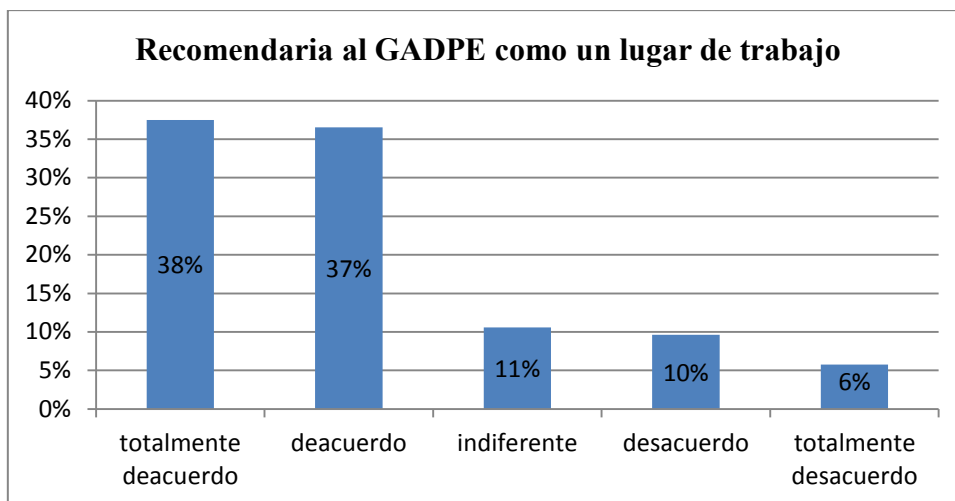


Se logra medir que un 65% de los funcionarios del GADPE manifestaron que las órdenes que imparten los directivos son respetuosas y no arbitrarias mientras que el 20% dice no estar de acuerdo frente a esta situación existiendo una brecha de 45 puntos frente a estas dos alternativas.

Factor imagen institucional

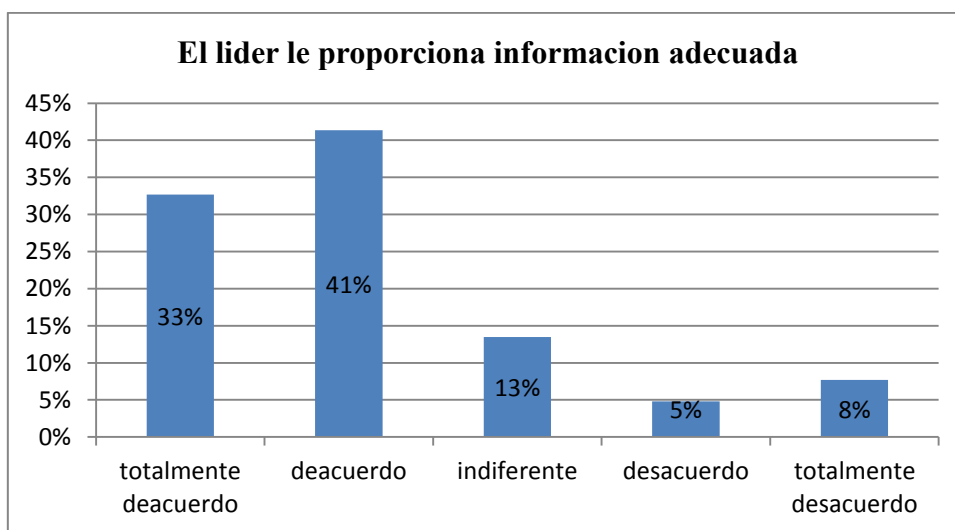


Se logró expresar en relación a la cultura de la organización que un 81% de los encuestados se sienten identificados con aquella, mientras que el 16% no sienten asemejados.

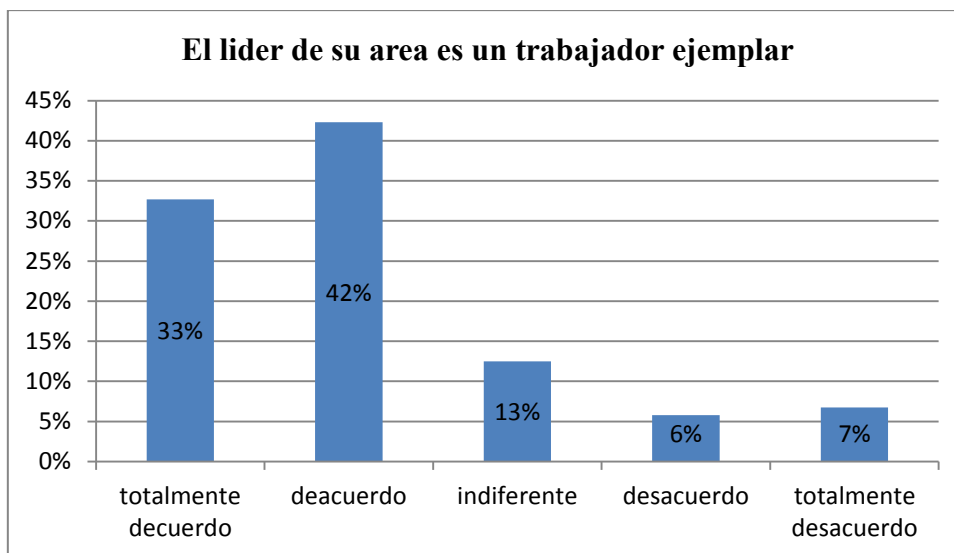


Con respecto a la recomendación laboral un 75% de los encuestados manifestaron que exhortarían a sus familiares o personas más allegadas trabajar en el GADPE por otro lado el 16% supo indicar que no se sienten a gustos en la institución, existiendo una brecha de 59 puntos en relación a las dos alternativas.

Factor liderazgo

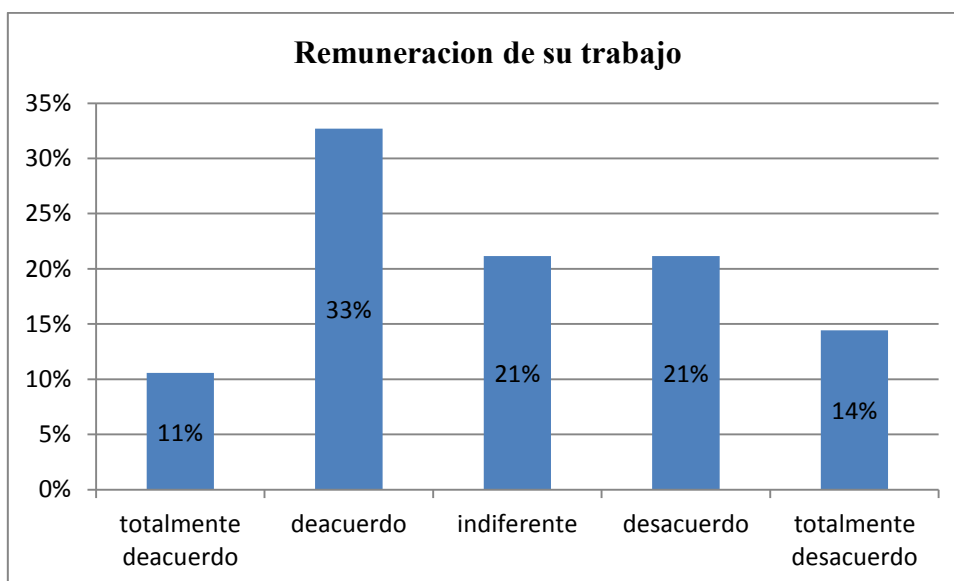


Dentro de esta interrogante un 74% de los funcionarios comentaron que sus líderes son personas respetuosas con quienes es agradable trabajar ya que les dan todas las facilidades para que ellos desarrollen sus funciones mientras que un 13% supo indicar que no está de acuerdo.

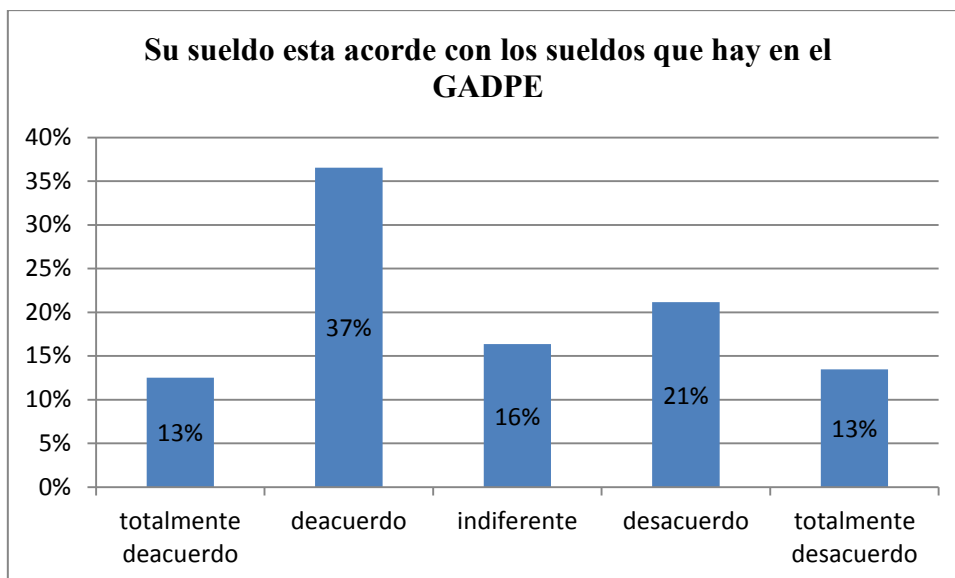


Se logró expresar que un 75% de los funcionarios están de acuerdo que su jefe de área es una persona abierta a recibir sugerencia siendo un trabajador ejemplar mientras que el 13% supo indicar que no está de acuerdo por lo anteriormente expuesto la variable se encuentra en el nivel PREVENTIVO.

Factor remuneración

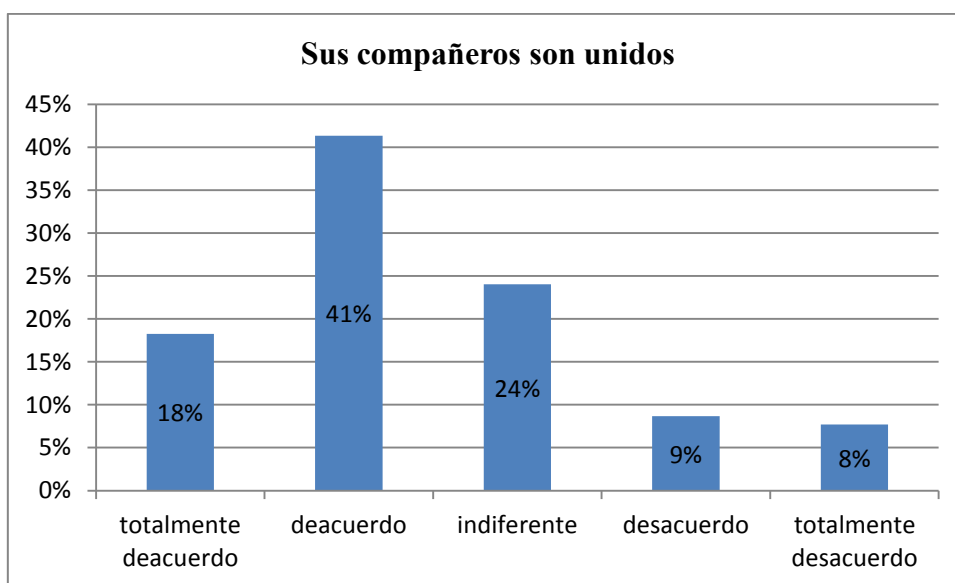


En relación a la remuneración del trabajo un 44% del funcionario está de acuerdo que está bien remunerado mientras que el 35% supo indicar no estar de acuerdo que percibe por parte de la institución.

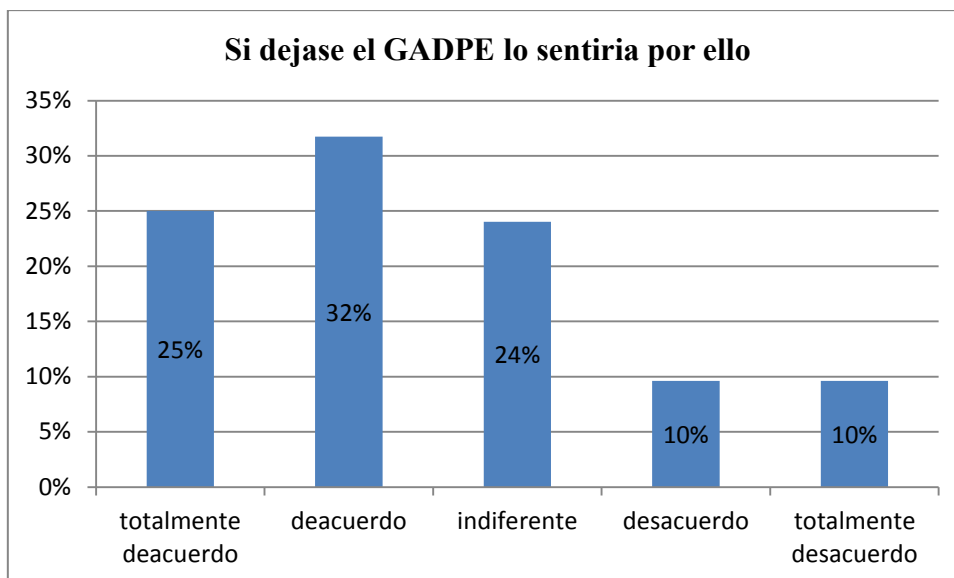


Un 50% de los empleados del GADPE dicen estar de acuerdo que sus sueldos está acorde a las tablas salariales, mientras que el 34% no está satisfecho con esto por lo que supieron comentar que hay funcionarios que ganan más sin tener tanta responsabilidad en sus cargos por otro lado el 16% dice estar indeciso .

Factor relaciones interpersonales



Un 59% de los encuestados dice estar satisfecho por la existencia de un clima laboral grato y acorde a las funciones que realizan mientras que el 17% dice no estar de acuerdo ante esto.



Un 55% de los funcionarios del GADPE consideran que existen buenas relaciones entre compañeros por otro lado el 20% indicaron que no estar de acuerdo ya que su relación es estrictamente laboral sin intención de hacer amistades mientras que el 24% está indeciso frente a esto

3.3 Especificación de los factores positivos y negativos que inciden en la satisfacción laboral de los servidores Administrativos del GADPE.

FACTORES	% SATISFACCION
Imagen institucional	78%
Condiciones de trabajo	76,5%
Trabajo en equipo	74%
Liderazgo	74,5%
Motivacion y expetativa	69,5
Remuneracion	69%
Balance y familia	65,5%
Estilo y direccion	65,5%
Equidad y genero	52%
Capacitacion y desarrollo	51%
Compensacion y reconocimiento	41%
Comunicación	59%
Relaciones interperonales	57%
Promedio	58,73%

- Riesgo
- Preventivo
- Satisfactorio

Luego de la aplicación de las encuestas que se realizó en el GADPE, donde los funcionarios tuvieron toda la disponibilidad para responder el test acerca del clima laboral que se maneja dentro de la institución, se pudo observar que hay un bajo índice de satisfacción por parte de las personas que laboran dentro de la entidad, obteniendo como resultados 6 factores en nivel riesgoso los cuales son equidad y género con un 52% donde los servidores entienden que no hay una igualdad de oportunidades con todas las personas que desempeñan sus funciones en el GADPE, capacitación y desarrollo con un 51% satisfacción en el cual servidores indicaron que en algunos casos los programas de capacitación si están de acuerdo con las funciones que desempeñan pero por razones ajenas no se puede cumplir con la capacitación planificada , compensación y reconocimiento con un 41% satisfacción en el que los servidores indicaron que no son beneficiados por algún tipo de reconocimiento a más de los que por ley le corresponde, comunicación con un 59% de complacencia en donde los encuestados manifestaron que están de acuerdo con los sistemas de comunicación interna que utiliza la institución y que de la misma manera ayudan al mejoramiento continuo pero el problema se basa en que no le han inculcado la cultura para poder utilizar estas herramientas sino más bien utilizan la comunicación informal , relaciones interpersonales con un 57% de satisfacción donde exteriorizaron que no hay un ambiente de trabajo grato y que su relación con sus compañeros es estrictamente laboral, mas no existen relaciones de amistad. Por otro lado existen 8 factores que están en nivel preventivo y que tienen el siguiente porcentaje de satisfacción, con un 78% a favor de la imagen institucional, condiciones de trabajo con un 76.5%, trabajo en equipo 74%, liderazgo 74.4%, motivación y expectativa 69.5%, remuneración 69%, balance y familia 65.5% y estilo y dirección 65.5%. lo que llama la atención que ninguno de los factores llego a un nivel Satisfactorio lo que habría un malestar general en todos los ámbitos en donde actúan los empleados

CAPITULO IV: DISCUSION

Luego de realizar la investigación sobre el análisis de clima laboral en el GADPE los servidores, exteriorizaron que su entorno de trabajo no es bueno en factores como la comunicación, donde manifestaron que poseen las herramienta para tener una comunicación interna eficaz pero que no se las utiliza ya que desde la alta dirección no le han inculcado la cultura para la utilización de dicho instrumento, y están consiente de que mejorarían su rendimiento laboral si manejaran estos medios de comunicación. Otro factor con porcentajes por debajo de lo esperado es compensación y reconocimiento donde los servidores expresaron que ellos no son beneficiados por reconocimiento a más de lo que por ley le corresponde y que no sienten que su trabajo realizado sea valorado o recompensado por las autoridades.

Las investigaciones que se realizaron con la evaluación del clima laboral en diferentes instituciones evidenciaron similitudes con el presente trabajo investigativo ya que varios de sus factores que se consideraron no fueron positivos. Consta que no hay simpatía en el entorno laboral existente, elementos negativos que perturban el desenvolvimiento laboral de los trabajadores, así lo menciona Quiñonez (2016). De igual manera Torres (2012) menciona en su investigación que las autoridades no valoran el desempeño, los empleados no son beneficiados con reconocimientos y no hay una comunicación adecuada por parte de los directivos que al momento de coordinar las actividades lo hacen con cierto nivel de prepotencia. Por otro lado La falta de motivación a los trabajadores, inexistencia de incentivos, inadecuados canales de comunicación, además un porcentaje alto considera no recibe un trato equitativo. En una de las investigaciones realizadas por Juan Marco Sandoval (2016). De igual forma Williams (2013) obtuvo resultados asemejados a esta investigación donde detalla que la motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado con poca identificación con su institución laboral, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente.

El clima laboral dentro de las organizaciones es de mucha relevancia ya que es el entorno donde el talento humano que es su recurso más importante, interactúa entre si y que gracias a esto, el resultado del desenvolvimiento laboral dependerá de la satisfacción que poseen los empleados de la organización con respecto a los factores que inciden al análisis de un clima laboral, hay que tomar en cuenta que no es posible

satisfacer su totalidad a todos por igual pero deben haber porcentajes sustentables para una mejor imagen institucional.

Esta investigación repercute de forma positiva porque ayudara a que las principales autoridades del GADPE perciban las falencias que hay en la institución en diferentes contextos y de la misma manera tomaran correctivos, lo que obtendría como resultado que los servidores se sientan satisfecho en su lugar de trabajo, desarrollando un mayor compromiso con la institución lo que se verá reflejado en el desempeño de sus funciones y esto conllevara al cumplimiento de las metas u objetivos trazados.

Por otro lado esta investigación queda como referencia para posteriores estudios dentro de la institución, ya que en el GADPE también hay obreros que están regidos por el código de trabajo y laboran en otras condiciones ya sean físicas o psicológicas, y así se complementaría con este estudio previo.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

- Se determinó los posibles factores que incidían al clima laboral dentro del GADPE, dando una enfoque o perspectiva de lo que se iba a trabajar desarrollando su contextualización en base a teorías que han sido expuestas anteriormente
- Se estableció la situación actual del clima laboral mediante un instrumento de evaluación por medio de factores que inciden en el desenvolvimiento de los servidores administrativos. Donde cada uno de los encuestados respondió de forma independiente cada uno de los requerimiento
- Se especificó los factores que inciden de manera positiva y negativa el grado de satisfacción laboral que poseen los empleados del GADPE por medio de intervalos de semaforización satisfactorio, preventivo y riesgo. Luego de obtener los resultados del clima laboral por factor se determinó que en el GADPE existe un entorno laboral defectuoso y degradado donde los empleados no están de acuerdo con ciertos aspectos que inciden en su desempeño laboral.
- Esta investigación se respaldó en trabajos investigativos de análisis de clima laboral realizados anteriormente en diferentes instituciones.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Socializar los factores que inciden en el clima laboral del GADPE, para que de esta forma los servidores tengan conocimientos de todos los contextos ya sea físicos o psicológicos a los que ellos se están enfrentando cuando desempeñan una función dentro de la institución.
- Evaluar cada 12 meses el desempeño laboral de los servidores en base a los factores que inciden al clima laboral que ellos perciben, esto ayudará saber el grado de satisfacción que ellos poseen.
- Realizar un análisis de clima laboral a los obreros que están regidos por el código de trabajo relacionándola con el estudio que se les realizo a los servidores administrativos regidos por la LOSEP para que de esta manera se pueda determinar el índice de satisfacción laboral en general de la institución.
- Socializar los resultados del Análisis de clima laboral que se realizó a la alta dirección del GADPE

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, D., (2012) Clima organizacional en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Técnica De Cotopaxi. Obtenido de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>
- Arichávala, P., (2017) Gestion de competencias de talento humano aplicado al modelo de negocios de la finca agrícola “El Pedregal” ubicada en el cantón la troncal. Obtenido de: <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7646/1/ARICHAVALA%20TULACION.pdf>
- Bedodo, V., & Giglio, C., (2006) Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación ética. Obtenida de: http://archivochile.com/tesis/05_te/05te0012.pdf
- Bravo, M., & Caderon, J (2017) El clima laboral y su indecencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador. Obtenido de: <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Boada, I., (2016) Liderazgo y Clima laboral en Clinmeyd S.A. Northospital. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10019/1/T-UCE-0007-PI002-2017.pdf>
- Chiang, V., Salazar, B., Mauricio, C., Rodrigo, M., Nuñez, M., & A.(2011) Clima organizacional y satisfaccion laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Constanza, D., (2012) El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordajes. Obtenido de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Caizapanza, L., (2012) Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de las Casas. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3188/1/T1170-MDTH-Torres-Clima.pdf>
- Curraz, R., (2010) Identidad e imagen corporativa. Obtenido de: [file:///C:/Users/dulce/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dulce/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182%20(1).pdf)

De Castro, A., (2014) Comunicación Organizacional Técnicas y estrategias. Obtenido de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&ots=ednyYQCcM_&sig=7kdhkhEwpK82roVXyv_TwIcfmUw#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional&f=false

Dominguez, L., Ramirez, A., & Mendez, A. (2013) El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Obtenido de:

<https://es.scribd.com/document/269598516/Dialnet-ElClimaLaboralComoUnElementoDelCompromisoOrganizac-4721419>

Gil, F., Rico, R., & Sanchez, M. (2008) Eficacia de equipos de trabajo. Obtenido de:

<http://www.redalyc.org/html/778/77829104/>

Izcurdia, M.,(2013) Clima laboral y moobing. Obtenido de:

<https://www.aacademica.org/000-054/527.pdf>

Jimena, R., Jimena, C., (2013) Conflicto trabajo-familia, flexibilidad de horarios y características bibliográficas demográficas de profesores universitarios en Bolivia. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409633954004.pdf>

Leon, A., (2013) El clima organizacional y su relación con el estilo de liderazgo del director de la institucion educativa N° 5170 Peru Italia del puente piedra , provincia y región Lima. Obtenido de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4631/Le%F3n_ba.pdf?jsessionid=03B08BA690E718834488A9A1EED2B8E9?sequence=1

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J.(2014) Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/html/3223/322339789001/>

Mino, E., (2014) Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque. Obtenido de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf

Martinez, R., (2017) Las relaciones interpersonales en las empresas. Obtenido de:

<file:///C:/Users/dulce/Downloads/5999-20314-1-SM.pdf>

- Orbegoso, A., (2010) Problemas teóricos del clima organizacional un estado de la cuestión. Obtenido de: <file:///C:/Users/dulce/Downloads/341-%23%23default.genres.article%23%23-1033-2-10-20171130.pdf>
- Olaz, A., (2009) Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. Obtenido de: [file:///C:/Users/dulce/Downloads/133027-182941-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dulce/Downloads/133027-182941-1-PB%20(1).pdf)
- Quiñonez, J., (2016) Clima laboral en el área administrativa de la Corporación nacional de electricidad Esmeraldas. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/826/1/QUINONEZ%20ANGULO%20%20JENNIFFER%20YASMIN.pdf>
- Quiñonez, V., (2013) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). Obtenido de: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173.pdf>
- Quiñonez, J., (2016) Clima laboral en el área administrativa de la corporación nacional de electricidad de Esmeraldas. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/826/1/QUINONEZ%20ANGULO%20%20JENNIFFER%20YASMIN.pdf>
- Ramos, A., & Thorrens. Z. (2015) Análisis Del Clima Organizacional En Una Empresa De Suministro De Agua En La Ciudad De Cartagena-Bolívar. Obtenido de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3303/1/An%C3%A1lisis%20del%20clima%20organizacional%20en%20una%20empresa%20de%20suministro%20de%20agua%20de%20la%20ciudad%20de%20Cartagena.pdf>
- Ramirez, R., & Badii, M., (2008) La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: caso empresa manufacturera de tubería de acero. Obtenido de. [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Robbins, S., & Judge, T. (2014) Comportamiento organizacional. Obtenido de: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ramos, D., (2012) El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelo de abordajes. Obtenido de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

- Serrano, B., & Portalanza, A. (2014) Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Obtenido de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Sandoval, M.,(2016) Clima laboral de la corporación nacional de telecomunicaciones empresa pública agencia Esmeraldas. Obtenido de:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/929/1/SANDOVAL%20SANDOVAL%20%20JUAN%20MARCO.pdf>
- Segredo, A., & Lopez, P., (2015) Evauacion del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguia Lima . Obtenida de:
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/201>
- Solines , A., (2012) Estudio del clima laboral en la cadena American Deli S.A.de la ciudad de Guayaquil desde un enfoque de género. Obtenido de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10466/1/TESIS%20DE%20GRADO%20ANGELICA%20SOLINES.pdf>
- Williams, L., (2013) Estudio de Diagnostico De Clima Laboral En Una Dependencia Publica. Obtenido de:
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>
- Industria. (2008) Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de:
http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf
- Oas. (2010) Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP). Obtenido de:
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%B3BAb.pdf
- GADPE. (2012) Reglamento interno de administración personal código de ética. Recomendaciones del buen vivir. Obtenido de:
<http://www.prefecturadeesmeraldas.gob.ec/web/assets/baselegal.pdf>

ANEXOS



ENCUESTAS DIRIGIDAS A SERVIDORES ADMINISTRATIVOS

La presente encuesta es parte de un trabajo investigativo con la finalidad de determinar “El análisis del clima laboral en los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas” en tal virtud, requiero y agradezco su amable colaboración

INFORMACION GENERAL GÉNERO	CARGO QUE DESEMPEÑA	NIVEL DE ESTUDIO	EDAD
Masculino <input type="checkbox"/>	Jefe departamentales <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	20-28 <input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>	Personal administrativo <input type="checkbox"/>	Tercer nivel <input type="checkbox"/>	28-36 <input type="checkbox"/>
	Responsable de la unidad <input type="checkbox"/>	Cuarto nivel <input type="checkbox"/>	36-44 <input type="checkbox"/>
			44-60 <input type="checkbox"/>

5= Totalmente en desacuerdo. 4= En desacuerdo. 3= Indiferente. 2=De acuerdo 1= Totalmente de acuerdo

COMUNICACIÓN									
Considera Ud. que en su empresa...					1	2	3	4	5
1	Están satisfechos con los medios de comunicación que utiliza la institución.								
2	Los procesos de comunicación utilizados por la institución contribuyen al mejoramiento continuo.								

COMPENSACION Y RECONOCIMIENTO									
Considera Ud. que...					1	2	3	4	5
3	Los empleados de GADPE son beneficiados con reconocimientos.								
4	Están satisfechos con los beneficios que le brinda GADPE (seguro, bonos etc.)								

TRABAJO EN EQUIPO									
Cree Ud. que..					1	2	3	4	5
5	Impera la democracia en su equipo de trabajo al momento de tomar decisiones								
6	Se logran mejores resultados cuando trabaja en equipo.								

CAPACITACION Y DESARROLLO						
Reconoce Ud. que...		1	2	3	4	5
7	Los programas de capacitación que recibe en la empresa están relacionados con las funciones que realiza y mejora su desempeño laboral.					
8	Su jefe departamental le permite cumplir con la capacitación que tiene programada.					

EQUIDAD Y GENERO						
Considera Ud...		1	2	3	4	5
9	Que en el GADPE se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción de género, raza, religión, sexo, edad.					
10	Que en el GADPE existe igualdad entre mujeres y hombres, al momento de ocupar puestos de trabajo.					

FORMACION Y EXPECTATIVA						
Está satisfecho..		1	2	3	4	5
11	Con el aporte que usted da a la empresa con su trabajo.					
12	Con las prestaciones otorgadas (transporte, salud, uniforme, préstamos, etc.) por GADPE a los servidores.					

BALANCE Y FAMILIA						
Considera ud...		1	2	3	4	5
13	Que su trabajo en el GADPE le permite dedicar suficiente tiempo a su familia.					
14	Que en su departamento y/o área de trabajo se respeta el horario de trabajo.					

CONDICIONES DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
15	Reconoce usted los materiales, equipos y muebles de oficina en su área de trabajo están en buen estado.					
16	Cuenta con un espacio suficiente, seguro y con un ambiente físico (limpieza, olores, ruido, iluminación,)					

ESTILO Y DIRECCION						
Considera Ud...		1	2	3	4	5
1 7	Que la alta dirección tiene los conocimientos y habilidades para dirigir las áreas bajo su responsabilidad.					
1 8	Que las órdenes que imparte la alta dirección son respetuosas son imparciales (objetivas y no arbitrarias)					

IMAGEN DE LA INSTITUCION						
Ud. como...		1	2	3	4	5
1 7	trabajador se siente identificado con la cultura y los valores del GADPE					
1 8	trabajador recomendaría al GADPE como lugar de trabajo a un amigo o amiga					

LIDERAZGO						
El líder de su área...		1	2	3	4	5
2 1	le proporciona la información necesaria para desempeñar su trabajo					
2 2	Es un trabajador ejemplar y está abierto para recibir sugerencias y comentarios.					

REMUNERACION						
Cree Ud. que...		1	2	3	4	5
2 3	su trabajo está bien remunerado					
2 4	su sueldo está acorde con los sueldos que hay en el GADPE					

RELACIONES INTERPERSONALES						
Considera que...		1	2	3	4	5
2 5	sus compañeros están unidos y se llevan bien					
2 6	Si dejase GADPE, lo sentiría por ello					

Aplicación de la Encuestas a los servidores Administrativos del GADPE





