



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores
en las Instituciones Públicas del cantón Daule**

AUTORA:

Econ. Avilés Mosquera, Diana Lissbeth

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Administración de Empresas**

TUTORA:

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

Guayaquil, Ecuador

2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Econ. Diana Lissbeth Avilés Mosquera, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

REVISORA

CPA. Laura Vera Salas, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

Guayaquil, a los 30 días del mes de Noviembre del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Diana Lissbeth Avilés Mosquera**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Daule**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de Noviembre del año 2020

LA AUTORA

Econ. Diana Lissbeth Avilés Mosquera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Diana Lissbeth Avilés Mosquera

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Administración de Empresas** titulada: **Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Daule**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de Noviembre del año 2020

LA AUTORA

Econ. Diana Lissbeth Avilés Mosquera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface with the following details:

- Document Information:**
 - Documento: Caracterización del Clima Organizacional en Instituciones Públicas del Cantón Guale (1).docx (10441 KB)
 - Presentado: 2020-11-18 20:48:48:00
 - Presentado por: alexis_ayala@univcat.com
 - Recibido: Diana Lopez usg@univcat.com
 - Mensaje: Diana Ayala Urkund [Ver el historial de cambios](#)
 - Nota: de estas 24 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.
- Source List (Lista de fuentes - Winopen):**

Categoría	Enlace/miembro de archivo
	Manoche-Arroyo-Novembre_10 Nov 2020.docx
Fuentes alternativas	
Fuentes no validas	
- Document Content:**

100% **1.1** **Activos**

Creatividad, espontaneidad, las preguntas, aclaración de hechos, gestión de problemas, etc. Auto-Reconocimiento Auto-reconocimiento, Confianza, Respeto, Éxito, etc. Reconocimiento Amor, Alago, Paraja, etc. Afiliación Seguridad Física, Empleo, Seguridad social, Familiar, etc. Seguridad Respiración, Administración, Oncología, Sexo, Salud, etc. Psicología

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Guale

Organización

en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Guale

TUTORIA: Eusebio Ayala Hinojosa, Diana Luján

Fecha de la obtención del Grado Académico del Registro en Administración de Empresas

TUTORIA: Eusebio Laura Zambona Churru, MBA

Guayaquil, Ecuador

2020

Análisis de registro URKUND: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | Caracterización del Clima... 100%

Creatividad, espontaneidad, las preguntas, aclaración de hechos, gestión de problemas, etc. Auto-Reconocimiento Auto-reconocimiento, Confianza, Respeto, Éxito, etc. Reconocimiento Amor, Alago, Paraja, etc. Afiliación Seguridad Física, Empleo, Seguridad social, Familiar, etc. Seguridad Respiración, Administración, Seguridad, Sexo, Salud, etc. Psicología

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Guale

TUTORIA: Eusebio Ayala Hinojosa, Diana Luján

Fecha de la obtención del Grado Académico del Registro en Administración de Empresas

TUTORIA: Eusebio Laura Zambona Churru, MBA

Guayaquil, Ecuador

2020

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Agradecimiento

A Dios por todas las bendiciones recibidas.

A mis queridos padres Boris y Noemí, por su guía y apoyo en mis metas propuestas.

A mi esposo Emilio por su apoyo incondicional a la distancia.

A mis adorados hijos Julieta, Sebastián y Boris.

A mi tutora Laura Zambrano quien me dirigió en la ardua tarea de realizar este trabajo.

A mi amiga incondicional de buenos y duros momentos, que sin su motivación y apoyo no hubiese existido este agradecimiento Martha Tirape.

Diana Avilés Mosquera

Dedicatoria

A mis queridos padres Boris y Noemí

A mi esposo Emilio.

A mis adorados hijos Julieta, Sebastián y Boris.

A mi tutora.

A mi buena amiga Martha Tirape

Diana Avilés Mosquera

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	2
Problema	3
Formulación del Problema	4
Justificación.....	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Preguntas de Investigación.....	6
Hipótesis.....	6
Capítulo I.....	7
Marco Teórico y Conceptual.....	7
Teorías del Clima Organizacional.....	7
Productividad	16
Marco Conceptual	17
Clima organizacional	17
Productividad	19
Capítulo II	20
Marco Referencial.....	20
Estudios a nivel internacional	20
Estudios a nivel nacional.....	36
Marco Contextual.....	38

Marco Legal	42
Constitución de la República del Ecuador	42
Ley Orgánica del Servidor Publico	43
Capítulo III.....	45
Marco Metodológico.....	45
Enfoque	45
Método	45
Alcance Investigativo.....	46
Procesamiento de Datos	46
Población y muestra	48
Operacionalización de las variables	49
Procedimiento análisis de datos	49
Confiabilidad.....	49
Análisis de Resultados	50
Validación del cuestionario.....	84
Correlaciones.....	84
Capitulo IV.....	86
Plan de mejoras para las instituciones públicas del cantón Daule	86
Objetivos del Programa.....	86
Objetivo General	86
Objetivos Específicos.....	87

Objetivos del equipo de trabajo.....	87
Requisitos del equipo de trabajo	88
Gestión estratégica del talento humano en las entidades públicas.....	88
Conclusiones	91
Recomendaciones.....	92
Referencias.....	93

Índice de Figuras

Figura 1. La controvertida Pirámide de Maslow	9
Figura 2. Mapa del cantón Daule	39
Figura 3. Distribución de población por género de Daule	40
Figura 4. Distribución porcentual de la población Económicamente Activa por género.	42
Figura 5. Nivel de educación	51
Figura 6. Sexo.	51
Figura 7. Edad.....	52
Figura 8. Estado Civil	52
Figura 9. Cargo	53
Figura 10. Años de Servicio.....	53
Figura 11. Tipo de Contrato.....	54
Figura 12. Institución	55
Figura 13. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.	55
Figura 14. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral..	56
Figura 15. Los trabajadores de instituciones públicas saben lo que sus jefes esperan de ellos.	56
Figura 16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.....	57
Figura 17. Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores.....	57

Figura 18. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).	58
Figura 19. En esta institución se trabaja en equipo.....	58
Figura 20. En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.	59
Figura 21. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	59
Figura 22. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	60
Figura 23. Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva.	60
Figura 24. Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.	61
Figura 25. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.	62
Figura 26. En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.	62
Figura 27. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas	63
Figura 28. Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución.	63
Figura 29. En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.....	64
Figura 30. En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.	64
Figura 31. Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.....	65
Figura 32. Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.	66

Figura 33. En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.	66
Figura 34. El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.	67
Figura 35. Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.	67
Figura 36. En esta institución existen demasiadas críticas.	68
Figura 37. En esta institución existe un alto respeto por las personas.	68
Figura 38. En esta institución la gente no confía en los demás.	69
Figura 39. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	69
Figura 40. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.....	70
Figura 41. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.	70
Figura 42. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.....	71
Figura 43. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.	71
Figura 44. La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.	72
Figura 45. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.....	72
Figura 46. En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.	73
Figura 47. Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.	73
Figura 48. Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o la automatización en esta institución.	74

Figura 49. Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.	74
Figura 50. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.	75
Figura 51. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente	75
Figura 52. Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.	76
Figura 53. Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos.	76
Figura 54. Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.	77
Figura 55. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.	77
Figura 56. Quienes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	78
Figura 57. Diviso el logro de los objetivos con los recursos limitados en situaciones complejas y competitivas.	79
Figura 58. Considero el uso óptimo de los recursos empleados y los resultados obtenidos....	79
Figura 59. Obtengo un modelo de trabajo eficiente y planificado.....	80
Figura 60. Noto la obtención de resultados programados en el tiempo.....	80
Figura 61. Cumpro con los objetivos planificados.....	81
Figura 62. Distingo un impacto en el logro planificado	81
Figura 63. Logro utilizar los costos razonablemente	82
Figura 64. Soy capaz de alcanzar el efecto deseado en mi área de trabajo.....	82

Figura 65. Obtengo una producción con efectividad	83
Figura 66. Estoy satisfecho con la cantidad y calidad de la capacidad de producción.....	83
Figura 67. Logro ver los objetivos y metas del plan trazadas en mi centro laboral.....	84
Figura 68. Modelo propuesto para la GETH en las organizaciones públicas.....	89

Índice de Tablas

Tabla 1.....	14
Dimensiones del clima organizacional.....	14
Tabla 2.....	49
Operacionalización de variables	49
Tabla 3.....	50
Coefficiente de Alfa de Cronbach	50
Tabla 4.....	85
Correlaciones.....	85
Tabla 5.....	90
Estrategias a implementar	90

Resumen

El clima organizacional describe la percepción que tienen las personas del ambiente donde trabajan para verificar si están felices con sus propios proyectos y realizados. Además, el recurso humano es el elemento más importante de una organización y que su productividad es clave para el éxito y la falta de condiciones adecuadas tiene efectos negativos reflejados en la satisfacción laboral. El objetivo de este estudio fue analizar la influencia del clima organizacional en la productividad de las instituciones públicas del cantón Daule y desarrollar un plan de mejoras para incrementar la productividad de las instituciones en mención.

Metodología: La investigación tiene un diseño cuantitativo de corte transversal. La investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional y se realizó sobre una base de datos de 400 trabajadores de las instituciones públicas del cantón Daule, Guayaquil, a quienes se les aplicó un cuestionario en sus puestos de trabajo, que consta de la variable clima organizacional y productividad con sus respectivos constructos. **Resultados:** Se establecieron las relaciones de las variables de estudio, el cuestionario tiene una alta confiabilidad debido a que el Alfa de Cronbach fue de 0.93 **Propuesta:** Se elaboró un plan para mejorar el clima organizacional en las instituciones públicas.

Palabras Claves: Clima organizacional -productividad – instituciones públicas – eficiencia – trabajo en equipo

Abstract

The organizational climate describes the perception that people have of the environment where they work to verify if they are happy with their own projects and carried out. In addition, human resources are the most important element of an organization and their productivity is key to success and the lack of adequate conditions has negative effects reflected on job satisfaction. The objective of this study was to analyze the influence of the organizational climate on the productivity of the public institutions of the canton Daule and to develop an improvement plan to increase the productivity of the institutions in question. Methodology: The research has a quantitative cross-sectional design. The research is descriptive, quantitative and correlational and was carried out on a database of 400 workers from public institutions in the Daule canton, Guayaquil, to whom a questionnaire was applied at their jobs, which consists of the climate variable organizational and productivity with their respective constructs. Results: The relationships of the study variables were established, the questionnaire has a high reliability due to the fact that the Cronbach's Alpha was 0.93 Proposal: A plan was developed to improve the organizational climate in public institutions.

Key Words: Organizational climate -productivity - public institutions - efficiency - teamwork

Introducción

En la actualidad el estrés es uno de los fenómenos que cada vez está tomando más fuerza en el entorno social debido a la presión y exigencia de la vida profesional y personal. Por otra parte, en el mundo laboral, las exigencias de cumplir con responsabilidades y al estar sujetos a los cambios constantes y desafíos profesionales han llevado a constituir diversas consecuencias que inciden en el rendimiento de los trabajadores en los puestos laborales.

Aquellas causas afectan a los trabajadores y sumado a ello los diferentes comportamientos que afectan en su entorno social, personal y laboral ocasiona un descontento en el personal de las instituciones tanto públicas como privadas. Por tal razón, las organizaciones están dando mayor importancia al bienestar de los trabajadores en sus puestos de trabajo y su entorno laboral para obtener como resultado un incremento en la productividad y desempeño, como consecuencia de aquello el aumento de la eficiencia en la institución.

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia del Clima Organizacional en la productividad de las instituciones públicas del cantón Daule y desarrollar un plan de mejoras para incrementar la productividad.

La investigación se desarrolla en cuatro acápite. En el primer capítulo se realiza la revisión de la literatura de las variables de estudio clima organizacional y productividad. Además, se presenta la evolución histórica del clima organizacional, definiciones y principales conceptos. En el segundo acápite se analizan los estudios de diferentes autores relacionados a la variable de investigación clima organizacional y productividad y el marco legal.

En el siguiente capítulo se presenta el diseño de investigación, el alcance y las variables de estudio. Además, aplica el instrumento de investigación del clima organizacional

adaptado a las instituciones públicas dando origen con los resultados y, finalmente en el cuarto capítulo se presenta el plan de mejoras para las instituciones públicas del cantón Daule.

Antecedentes

Las investigaciones realizadas de clima organizacional describen la percepción que tienen las personas del ambiente donde trabajan para verificar si están felices con sus propios proyectos y realizados (Litwin & Stringer, 1968). También, el recurso humano es el elemento más importante de una institución (Quintana & Paravic, 2014) y que su productividad es clave para el éxito y la falta de condiciones adecuadas tiene efectos negativos reflejados en la satisfacción laboral.

En las organizaciones tienen acceso a la información que ha permitido a las empresas a tener conciencia de los escenarios en los que el talento humano incrementa la productividad en la institución a partir de la potencialización del clima organizacional que modifica las percepciones del ser humano frente a los procesos y estructura. En la actualidad, gracias al gran flujo de información a la que las empresas tienen acceso constante en los medios tecnológicos, han permitido a las organizaciones tener conciencia de los escenarios en los que el talento humano puede incrementar la productividad en la empresa a partir de la potencialización de la dinámica relacional del ambiente laboral que modifica las percepciones del talento humano frente a los procesos y estructura de la organización (Naranjo, Ortiz, Villareal & Amar, 2018; Ortiz et al., 2019).

Según registros del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), la proyección poblacional del cantón Daule para el año 2020 es de 173 684 habitantes. Las instituciones públicas que tiene este cantón son: Cuerpo de Bomberos de Daule, Municipio, ATM (Autoridad de Tránsito Mancomunada), Registro Civil, Ministerio de Salud Pública

(MSP), Policía Nacional, Fiscalía General de Estado, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL S.A.) Emapa Ep Daule, Banecuador entre otras. En las instituciones públicas del cantón Daule no se han realizado estudios relacionados de clima organizacional y productividad. Además, no hay una estadística que permita evaluar el clima organizacional dentro de las instituciones públicas del cantón Daule solo se realiza una evaluación de desempeño del empleado en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, es necesario realizar este estudio para evitar: 1) aumento de los niveles de insatisfacción por parte de los trabajadores públicos del cantón Daule; 2) aumento de los niveles de ausentismo y rotación de personal; y 3) baja productividad en los puestos de trabajo.

Problema

Estudios realizados por muchos investigadores otorgan como resultado que el estado emocional de las personas influye de manera directa en sus comportamientos y actitudes hacia los demás y hacia su entorno, lo cual hace inferencia que cuyos trabajadores con problemas o inconformidades en su entorno laboral da como resultado un mal desempeño y desenvolvimiento dentro de la organización para la cual trabaja (Litwin & Stringer, 1968).

Siendo así, el estrés uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores en su salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno los cuales evalúan el perjuicio financiero que les causa el estrés en sus jornadas laborales causando cambios en sus comportamientos y actitudes dentro de las organizaciones (García & Gil, 2016).

Según los estudios realizados por diferentes especialistas indican que el clima organizacional está conformado por aquellas actitudes y comportamientos de sus colaboradores sea este bueno o malo da como resultado una alta o baja productividad de la organización, es decir el clima organizacional sí afecta a la productividad. Es por ello que a

través del tiempo varios especialistas han realizado investigaciones para incrementar la productividad y, como resultado determinaron que el clima organizacional tiene una relación directa con la productividad (Naranjo et al., 2018; Ortiz et al., 2019).

Formulación del Problema

¿Cómo incide el clima organizacional en la productividad de los colaboradores de las instituciones públicas del cantón Daule?

Justificación

Este proyecto se articula con las líneas de investigación de la Maestría en Administración de empresas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, denominada cultura organizacional en instituciones públicas y privadas. También, beneficiará a los trabajadores de instituciones públicas del cantón Daule con la creación de nuevos programas de incentivos, capacitaciones charlas motivacionales para mejorar el ambiente laboral y aumentar la productividad.

Además, será de gran beneficio para las instituciones públicas que realizan sus actividades en el cantón Daule debido a que le dará la pauta para mejorar el ambiente laboral en su entorno en que laboran sus colaboradores creando enlaces con capacitadores especializados que ayuden a entablar buenas relaciones entre los mismos y como resultado tener un buen clima organizacional y poder elevar el índice de productividad de la institución.

Beneficiará a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil debido a que existirá en la biblioteca hallazgos y resultados que aportaran al desarrollo para más investigaciones en las que se utilicen base de datos y así incrementar el conocimiento de todos los estudiantes.

Además, este estudio es un punto de partida para las próximas investigaciones y todos los profesionales gocen de dicho aporte y beneficio.

Es necesario conocer en el clima organizacional en las instituciones públicas del cantón Daule para proponer un plan estratégico y mejorar el ambiente laboral y a su vez elevar la Productividad de los trabajadores. Esta investigación mejorará el clima organizacional en las instituciones públicas. Además, es un estudio piloto que servirá de base para elaborar políticas públicas y dará apertura a nuevos estudios.

También, esta direccionado con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, con el eje uno “Derechos para Todos Durante Toda la Vida”, objetivo uno: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” ... (Senplades, 2017). El acervo de conocimientos y capacidades generadas debe traducirse en mejoras sustanciales en el ámbito del trabajo. Según la Constitución (2008), el trabajo es un derecho y deber social protegido por el Estado. Para ello, se promovieron leyes y programas que, aunque han regulado la calidad de las condiciones laborales, no han logrado revertir la tendencia, contrario a lo esperado en ciertos indicadores del mercado laboral (Senplades, 2017).

Objetivo General

Analizar la influencia del clima organizacional en la productividad de las instituciones públicas del cantón Daule para desarrollar un plan de mejoras para incrementar la productividad de las instituciones en mención.

Objetivos Específicos

- Establecer teorías y conceptos relevantes sobre el clima organizacional y productividad en las instituciones públicas.
- Analizar hallazgos relevantes sobre la relación de las variables de estudio a nivel nacional e internacional
- Determinar un diseño metodológico para medir la incidencia del clima organizacional sobre la productividad en el grupo objetivo.

- Diseñar un plan de mejoras para las instituciones públicas del cantón Daule, en el Clima Organizacional.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los factores que afectan al clima organizacional de las instituciones públicas del cantón Daule?

¿Cuáles son los factores que influyen en la productividad?

¿Cuál es la relación del clima con la productividad?

¿Cómo se puede mejorar el Clima Organizacional en las instituciones públicas del Cantón Daule?.

Hipótesis

Las investigaciones en otros países destacan que existe una relación entre la variable clima organizacional y la productividad.

Ho: No existe relación positiva entre los constructos de clima Organizacional y Productividad en las Instituciones Públicas de Daule.

Hi: Existe relación positiva entre los constructos de Clima Organizacional y Productividad en las Instituciones Públicas de Daule.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

En este capítulo se van a desarrollar conceptos relacionados con Clima Organizacional y la productividad. Además, se dará la explicación de aquellos factores que afectan o influyen con el comportamiento de los trabajadores dentro de las organizaciones lo cual les hacen desarrollar diferentes actitudes con sus compañeros de trabajo y si es esto la verdadera causa de la eficiencia en que cumplen las diferentes actividades o tareas designadas para cada departamento o persona el cual tenga designado un rol específico por cumplir en el tiempo determinados.

Teorías del Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional se determinó mediante los modelos utilizados por los teóricos con el propósito de determinar las relaciones laborales que existen al interior de las empresas así mismo analizaron los procesos organizacionales y psicológicos, que afectan el desempeño del activo más importante con el que cuenta toda organización (García, Gracia & Velásquez, 2013). Cabe mencionar que cualquier empresa tiene sus propias características y en determinado momento explican la forma de cómo surge el clima organizacional y el ambiente interno en las empresas, y si estos afectan el comportamiento del individuo y como consecuencia su productividad.

El clima organizacional sigue siendo un tema que preocupa a las empresas y tratan de diagnosticar los factores internos que afectan la productividad con el propósito de establecer estrategias que la lleven a mejorar el ambiente laboral. Es muy importante considerar que a través del tiempo y mediante un monitoreo permanente se puede obtener un buen clima organizacional en las empresas, y así poder atender los problemas y ofrecer ambientes de trabajo más confortables y los empleados puedan obtener mejores elementos para realizar sus

actividades siendo así una garantía de éxito en los objetivos empresariales (García et al., 2013).

En la actualidad existen diferentes teorías motivacionales, una de ellas es la Teoría de los dos Factores o también conocida como la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Esta teoría fue dada por un renombrado psicólogo llamado Frederick Herzberg (1923-2000) (citado por Carter, 2006) quien fue uno de los hombres que tuvo mucha influencia en la gestión administrativa de empresas, según su teoría menciona que las personas están influenciadas por dos factores: (1) la satisfacción, lo cual es el resultado de los factores de motivación como lo son: (a) trabajo estimulante, (b) autorrealización, (c) reconocimiento de una labor bien hecha, (d) logro o cumplimiento y (e) Responsabilidades mayores. Estos factores aumentan la satisfacción del individuo, pero no tienen mucho efecto sobre la insatisfacción; y (2) la insatisfacción, lo cual es el resultado de los factores de Higiene como lo son: (a) Factores económicos, (b) condiciones laborales, (c) Seguridad, (d) Factores Sociales y (e) categoría; la investigación realizada por Herzberg indica que si los factores higiénicos son óptimos no existe la insatisfacción de los empleados y, cuando los factores higiénicos son malos provocan una gran insatisfacción en los individuos (Ceolevel, 2015).

Los factores higiénicos hacen referencia a las necesidades primarias de Maslow o también conocido como jerarquía de las necesidades humanas. Maslow (1943) en su obra «Una teoría sobre la motivación humana» obtuvo una importante notoriedad en el campo de la psicología, empresarial y del marketing en los años 40. Maslow formula en su teoría la jerarquía de necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, es decir lo que está ubicado en la parte inferior de la pirámide los seres humanos desarrollan otras necesidades y deseos más elevados ubicándose así en la parte superior de la pirámide (Ver figura 1) (Ceolevel, 2015).

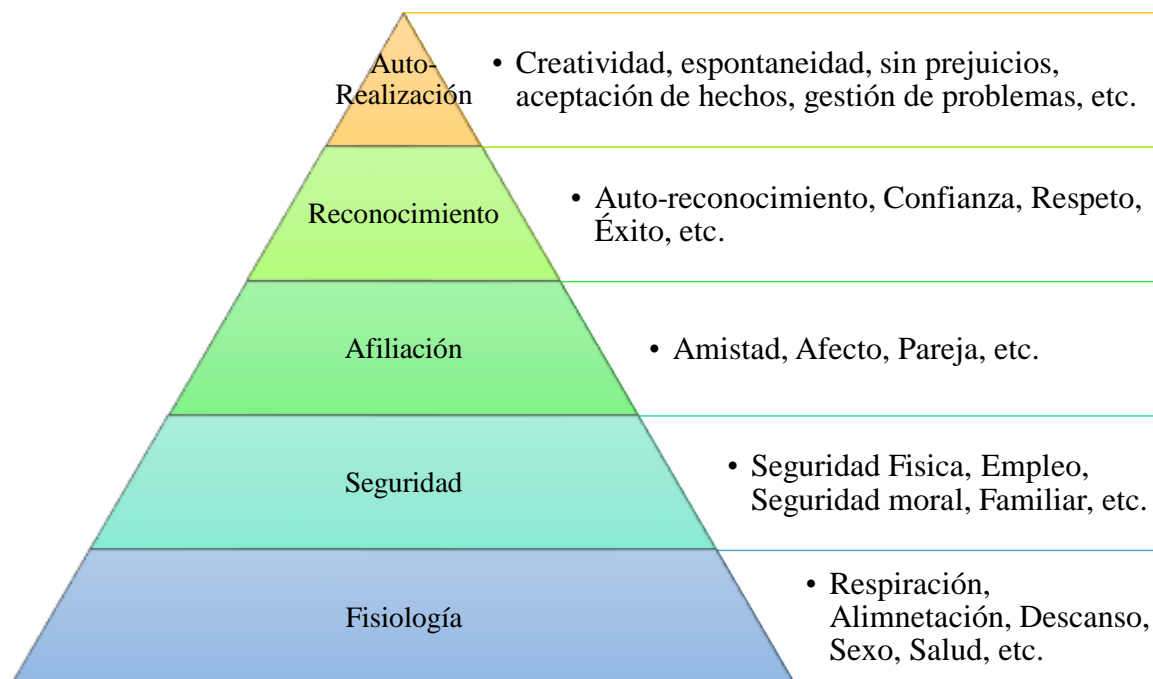


Figura 1. La controvertida Pirámide de Maslow

Nota de “La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg” por Ceolevel, P. (2015).

El concepto de clima organizacional se remonta en la década de los 30 con sus principales representantes Lewin, Lippit y White, quienes realizaron estudios de la variable en mención mediante seis constructos: (a) conformidad, (b) responsabilidad, (c) normas de excelencia, (d) recompensas, (e) claridad organizacional, y (f) calor y apoyo (Sudarsky, 1979).

Además, el término de Clima Organizacional ha tenido algunas connotaciones que van de acuerdo con las tradiciones disciplinarias como lo son la sociología, antropología y la psicología, todas estas investigaciones fueron realizadas en los años 60 como también fueron publicados diversos libros y artículos, en aquellos años se dio a conocer grandes aportes de la psicología organizacional (Brunet, 2005). El estudio realizado por Schneider y Hall (1972) definen el clima organizacional como un conjunto de percepciones que una organización tiene de todas sus políticas, prácticas y procedimientos los cuales son compartidos por los

miembros que conforman el ambiente laboral. A diferencia de otros, esto se trata de un concepto multidimensional e indeterminado.

Estudios realizados por Schneider y Barbera (2014) indicaron que el término clima se encuentra en el estudio magistral del comportamiento agresivo de familiares creado: “clima social” de Lewin, Lippit y White (1939). Posteriormente, McGregor (1960), estudiante de Lewin, inserta el término clima gerencial, en inglés managerial climate, en su libro El lado humano de la empresa.

Tiempo después, James y Jones (1974) y James (1989) insertaron elementos claves para la construcción del término indicando que una mejor aproximación del concepto es denominarlo clima psicológico, y reservar el adjetivo organizacional cuando se analizase una unidad de trabajo en particular, fue así como en consecuencia se fue estructurando un concepto perdurable en la cual se destaca la construcción teórica de Lewin (1951, 1935), “La Teoría de Campo” en la que, Lewin sintetizó una ecuación de tres variables (Fernández & Puente, 2009; Lapo & Bustamante, 2018); “ $C = F(P, A)$ ” indicando que, la conducta 1(C) referida es una función de la persona 2(P) y de su ambiente 3(A) Este postulado es quizás uno de los más influyentes en la investigación de clima organizacional (Ployhart, Hale Jr. & Campion, 2014).

De tal manera, dicho enfoque constituye una herramienta básica y fundamental para el análisis de la relación dinámica de grupos ya que permite identificar la posición de cada elemento su estructura del grupo y toda la situación en el entorno (Fernández & Puente, 2009). Lewin (1951; 1935) logra ser uno de los fundadores de la denominada línea de psicología de la Gestalt, traducido del alemán como psicología de la forma o de la configuración, de donde surge el concepto de clima.

El término clima organizacional es denominado por el autor como un espacio de vida psicológico el cual incluye aquellas actitudes y comportamientos sociales de las personas; y

que, Lewin lo denominó como un espacio de vida con los términos clima social y atmósfera social; por lo que, se deduce el término de clima como una forma de describir la esencia del significado psicológico de una situación social (Schneidet & Barbera, 2014). Por lo que, la derivación conceptual más relevante que surge de la estructura planteada por Lewin es, si efectivamente el clima pertenece a la persona 1(P) o al ambiente 2(A) (Bustamante, Lapo, Tello & Nuñez, 2018).

El clima organización se lo define como “el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que directa o indirectamente influyen en la conducta de las personas” o también como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de los individuos” (Bustamante, Lapo & Grandón, 2016, p. 3). Lo cual es medido mediante las percepciones de los individuos tomando en cuenta el modelo considerado pertinente y validado como es el método de Likert. (Bustamante et al., 2016).

Existen múltiples propuestas que ayudan a comprender el clima organizacional una de ellas es logrando la contextualización de la realidad o como también definir un patrón común de las interacciones de los individuos en la organización al igual que el caracterizar las prácticas en un sistema determinado y ayudar a la identificación de los elementos que intervienen a contextualizar la realidad organizacional y así contribuir con diversos pensamientos a profundizar los estudios realizados de clima organizacional. Además, en estudios realizados en el ámbito de la salud han determinado que los directivos y funcionarios coinciden la existencia de una relación directa entre el saber y la experticia de los profesionales como la clave del éxito para el ámbito personal e institucional y así tener una base para generar climas organizacionales que estén acorde a los propósitos institucionales como lo son el de prestar los servicios de la salud a la comunidad con responsabilidad social,

obteniendo ochenta ítems influyentes que identifican la conducta de un trabajador (Bustamante et al., 2016).

Según Ostroff, Kinicky y Tamkins, citados en Lisbona, Palací y Gómez (2008), existe una asociación entre cultura y clima, considerando a ambos como factores esencialmente cambiantes. Siendo así la gestión cultura organizacional de largo plazo y la administración del clima organizacional de corto plazo el cual tiene relación con el Clima Organizacional permitiendo caracterizar las organizaciones a partir de las percepciones de los sujetos (Segredo, 2013) como también reconociendo las condiciones del ambiente de trabajo (Santa Eulalia & Sampedro, 2012). Siendo así el clima organizacional ser analizado bajo tres perspectivas (a) el enfoque estructural, (b) el enfoque Selección – Atracción – Desgaste, SAD y (c) el enfoque interaccionista simbólico, generando una relación asociada a sus respectivas etiologías gestores de climas organizacionales diversos Reichers y Schneider (1990) y Schneider y Reichers (1983). En general el (a) tamaño de la organización, (b) estructura organizativa, (c) complejidad de sistemas, (d) estilos de liderazgo y (e) enfoques hacia las metas, tienen como resultados organizacionales singulares Santa Eulalia y Sampedro (2012). Como consecuencia se otorga al clima organizacional relevancia global cuando se define como un sistema de valores propios de la cultura Katz y Kahn (1966) y; se caracteriza como fenómeno interviniente entre la organización y los individuos incidiendo sobre la (a) productividad, (b) satisfacción y (c) rotación de las personas, entre otros efectos (Bustamante, Tello, Lapo & Núñez, 2018).

Según Schneider y Barbera (2014) para llegar a una aproximación del término clima organizacional y cultura organizacional se debe tener en cuenta que son dos construcciones conceptualmente distintas pero que a su vez se superponen para comprender las formas en que los empleados experimentan su configuración de trabajo total. Como primer punto la investigación específicamente sobre el clima organizacional se refiere a dar un entendimiento

del significado compartido que los empleados dan a las (a) políticas, (b) prácticas, (c) procedimientos y (d) los comportamientos que son apoyados, recompensados y esperados en el trabajo Schneider, White y Paul (1998). Además, la investigación del concepto de cultura organizacional se define como la comprensión del significado compartido que los empleados derivan de los supuestos básicos, valores y creencias que encuentran en sus experiencias vividas en el trabajo y se les transmiten a través de los mitos e historias que escuchan en su entorno, especialmente de aquellas experiencias de socialización en un entorno nuevo Schein (2010). Como también es necesario acotar que a partir de los años ochenta el término de cultura organizacional está dado después del concepto de clima organizacional; y por su parte, el clima organizacional tiene sus orígenes en el campo de la psicología, y es así como la cultura organizacional se generó de la sociología y antropología (Bustamante et al., 2018).

Según los planteamientos de Keyton (2014) para aportar con la definición del constructo de clima organizacional éste explica que puede ser conceptualizado tanto a nivel macro como micro pero que, en ambos casos el clima organizacional surge de un patrón de prácticas. Y define al término como un conjunto de atributos de la organización, distinguiendo subgrupos o percepciones individuales del ambiente laboral. Por su parte, Bustamante, Grandón y Lapo (2015) explicaron que, el clima organizacional “caracteriza las organizaciones principalmente desde las percepciones de los sujetos, por una parte, valorando políticas y prácticas de gestión y, por otra, reconociendo las condiciones del ambiente de trabajo” (p. 433).

Por su parte, Bustamante et al. (2016) como objetivo de crear un instrumento de medición del clima organizacional, han analizado diversas dimensiones que dan forma a un constructo complejo (Bustamante & Opazo, 2004) que pone en evidencia las propiedades del ambiente de trabajo y características que describen una organización Bustamante et al. (2015), sobre la base de un conjunto de propiedades medibles del ambiente que directa o

indirectamente influyen en la conducta de las personas (Likert, 1976; Halpin & Crofts, 1963), o como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de los individuos”, y se mide por medio de percepciones (Litwin & Stringer, 1968; Santa Eulalia & Sampedro, 2012), en particular mediante la escala Likert como medio instrumental pertinente y validado (Bustamante et al., 2018).

Tabla 1

Dimensiones del clima organizacional

Gavin, 1975	Campbell et al., 1970	Jones y James, 1979
1. Estructura Organizacional	1. Autonomía Individual	1. Característica de Trabajo y Rol
2. Obstáculo	2. Estructura	2. Característica de Liderazgo
3. Recompensa	3. Orientación de la recompensa	3. Característica de Grupo de Trabajo
4. Espiritu de Trabajo	4. Consideración	4. Característica de la Organización
5. Confianza y consideración de parte de los administrativos	5. Calidez	
6. Riesgos y desafíos	6. Apoyo	
Pritchard y Karasick, 1973	Newman, 1977	Steers, 1977
1. Autonomía	1. Estilo de Supervisión	1. Estructura Organizacional
2. Conflicto contra cooperación	2. Característica de la Tarea	2. Refuerzo
3. Relaciones Sociales	3. Relación Desempeño Recompensa	3. Centralización del Poder
4. Estructura Organizacional	4. Motivación Laboral	4. Posibilidad de Cumplimiento
5. Recompensa	5. Equipo y distribución de personas y materiales	5. Formación y Desarrollo
6. Relación entre rendimiento y numeración	6. Entretenimiento	6. Seguridad contra riesgo
7. Niveles de ambición de la empresa	7. Políticas sobre toma de decisiones	7. Apertura contra rigidez
8. Estatus	8. Espacio de Trabajo	8. Estatus y Moral
9. Flexibilidad e innovación	9. Presión para producir	9. Reconocimiento y Retroalimentación
10. Centralización	10. Responsabilidad e importancia del trabajo	10. Competencia
11. Apoyo		11. Flexibilidad Organizacional

Likert, 1976	Payne et al., 1971	Lawler et al., 1974
<ol style="list-style-type: none"> 1. Métodos de mando 2. Naturaleza de las fuerzas de motivación 3. Naturaleza de los procesos de comunicación 4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción 5. Toma de decisiones 6. Fijación de los objetivos y de las directrices 7. Proceso de control 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de Organización 2. control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia, eficacia 2. Responsabilidad 3. Nivel práctico concreto 4. Riesgo 5. Impulsividad
Litwin y Stringer, 1968	Schneider y Barlett, 1968	Meyer, 1968
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Riesgo 5. Calidez 6. Apoyo 7. Normas 8. Conflicto 9. Identidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo proveniente de la dirección 2. Interés por los nuevos empleados 3. Conflicto 4. independencia de los agentes 5. Satisfacción 6. Estructura Organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformidad 2. Responsabilidad 3. Normas 4. Recompensa 5. Claridad Organizacional 6. Espíritu de Trabajo
Halpin y Crofts, 1963	Forehand y Gilmer, 1964	Friedlander y Margulies, 1969
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cohesión entre el cuerpo docente 2. Grado de compromiso del cuerpo docente 3. Moral de grupo 4. Apertura de espíritu 5. Consideración 6. Nivel efectivo de las relaciones con la dirección 7. Importancia de la producción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamaño de la organización 2. Estructura Organizacional 3. Complejidad sistemática de la organización 4. Estilo de Liderazgo 5. Orientación de Fines 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empeño 2. Obstáculos o trabas 3. Intimidación 4. Espíritu de Trabajo 5. Actitud 6. Acento puesto sobre la producción 7. Confianza 8. Consideración
Bustamante, Grandón & Lapo, 2015	Bustamante & Lapo, 2016	

- | | |
|---|--|
| 1. Estructura | 1. Colaboración y buen trato |
| 2. Responsabilidad | 2. Motivación laboral |
| 3. Recompensa | 3. Iniciativa participativa |
| 4. Riesgo | 4. Desarrollo profesional |
| 5. Calidez | 5. Apoyo al emprendimiento |
| 6. Apoyo | 6. Equipos y distribución de personas y material |
| 7. Administración del conflicto | 7. Organización y desempeño |
| 8. Identidad | 8. Estabilidad laboral |
| 9. Estilo de supervisión | 9. Comunicación y desarrollo |
| 10. Motivación laboral | 10. Autonomía y profesionalismo |
| 11. Estabilidad laboral | |
| 12. Oportunidad de desarrollo | |
| 13. Comunicación | |
| 14. Equipos y distribución de personas y material | |

Tomado de “Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional,” por Bustamante, Lapo, Tello & Núñez (2018). *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23.

Productividad

La productividad es una variable fundamental que determina en el largo plazo el crecimiento económico de una nación (Krugman, 1994). La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada “productividad laboral”. Según esta definición, un trabajador con mayor productividad producirá más unidades del producto. Cuando la economía es más compleja y tiene más factores de producción (como el capital y el trabajo), se utiliza un indicador más complejo conocido como la productividad total de factores (PTF), término que resume la capacidad (o eficiencia) que tienen estos dos factores de producir bienes y servicios de manera combinada (Céspedes, Lavado & Rondán, 2016).

Una característica importante de la productividad es que esta variable no es directamente observable, razón por la cual la aproximación que se tome para identificarla

dependerá del enfoque usado y de los supuestos sobre el número de factores de producción y sobre la función de producción (FP) subyacente considerada (Céspedes et al., 2016). El indicador de productividad más conocido es el producto por trabajo, que se mide como el producto bruto interno (PBI) por hora trabajada o por persona empleada. Otro indicador de amplio uso es la PTF, la que se estima, siguiendo el tradicional enfoque de Solow (1957), como el residuo luego de descontar del crecimiento económico la contribución ponderada de los otros factores de producción considerados (capital, trabajo, insumos intermedios, etc.). Un método alternativo para estimar la PTF es el enfoque dual, método popularizado por Hsieh (2002), que no depende de la forma funcional de la FP y que utiliza información del crecimiento de los precios de los factores de producción.

La productividad es la eficacia y el desempeño general de las personas, e incluye la evaluación de la calidad y la cantidad del desempeño en el trabajo. Puede ser medido por un superior o a través de la autoevaluación (Bagwell, 2000). El concepto de productividad incluye características menos tangibles, como la rotación, los retardos, la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, el desempeño y el ausentismo del trabajador (Macarov, 1982). La productividad fue medida usando dos ítems sobre la autoevaluación de la cantidad y calidad en el desempeño en el trabajo (Kim, 2000).

Marco Conceptual

Clima organizacional

El clima organizacional involucra un conjunto de cualidades, atributos o comportamientos constantes en una institución, que son percibidas y experimentadas por aquellas personas que conforman dicha organización y que tienen cierta influencia en su comportamiento. El ambiente donde un trabajador desempeña su trabajo a diario, las relaciones laborales con sus jefes y compañeros de trabajo, inclusive aquellas a nivel externo a la organización, todos estos aspectos van moldeando el clima organizacional, el cual puede

ser un vínculo u obstáculo para el rendimiento idóneo de una institución, o de determinadas personas que se encuentran en su interior (García, 2009).

La *colaboración y buen trato* debe existir en las instituciones para que los trabajadores lo perciban (Bustamante et al., 2015). Por su parte, la *motivación laboral* se define como el grado que el empleado muestra interés en el puesto laboral y se demuestra el desempeño dentro de las actividades que realiza debido a que está comprometido con los objetivos institucionales de la organización (Bernal et al., 2015).

Otro constructo del clima organizacional es la *iniciativa participativa* que es la inclusión de los empleados en su puesto de trabajo donde exalta la generación de ideas, las mismas que contribuyen a mejorar el rendimiento siempre y cuando tenga el apoyo de sus superiores (Bustamante et al., 2016). También el *desarrollo profesional* es cuando el trabajador percibe que valoran las funciones que desempeño (Bernal et al., 2015). Además, los *sistemas de ascensos y promociones* otorgan oportunidades a los colaboradores de una institución (Bustamante et al., 2016).

Además, el *apoyo al emprendimiento* es la motivación a generar nuevas ideas y estar respaldados por sus superiores. Por su parte, el *equipo y la distribución de personas y de material*, permiten operaciones de trabajo eficientes y efectivas con relación al talento humano y el stock de recursos materiales que necesitan las empresas (Bustamante et al., 2016).

También *organización y desempeño* demuestra que la institución debe fortalecer su sistema de recompensas para elevar el rendimiento en el puesto de trabajo. Por su parte, la *estabilidad laboral* da seguridad en el puesto que desempeña el colaborador de una empresa (Bernal et al., 2015).

A su vez, la *comunicación y desarrollo* es clave para que el buen desempeño entre los directivos de la organización (Bustamante et al., 2015). Finalmente, *la autonomía y*

profesionalismo es la necesidad de los trabajadores de contar con espacios y atribuciones (Bustamante et al., 2016).

Productividad

La productividad se define como la proporción entre lo que produce una empresa y los recursos que destina a la producción. También que la productividad es el resultado de las decisiones que toman los negocios respecto a la cantidad y calidad de los inputs productivos, el tipo, la cantidad y calidad de la producción, la tecnología utilizada, el proceso de cambio a que están sujetos estos elementos (en términos de estructura organizacional y modelos de negocios) y, en fin, su actividad innovadora. En cada uno de estos aspectos pueden manifestarse diferencias destacadas entre los sectores de actividad económica y aun entre compañías del mismo sector (Hofman, Mas, Aravena & Guevara, 2017).

La *eficiencia* es la capacidad de disponer de algún recurso material o humano para obtener un efecto determinado. También se define como la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema o individuo económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando la utilización de recursos (Rojas, Jaime & Valencia, 2018).

Por su parte la *eficacia* es la capacidad de lograr el efecto que se espera en una organización. Según Rojas et al. (2018) es la capacidad de la institución para lograr los objetivos incluyendo la eficiencia y factores del entorno. Finalmente, la *efectividad* los objetivos planteados son alcanzados por la empresa mediante la eficiencia y eficacia de recursos.

Capítulo II

Marco Referencial

Estudios a nivel internacional

Desde sus inicios el clima organizacional se ha nombrado de diferentes formas tales como (a) atmósfera, (b) ambiente, (c) clima laboral, (d) espacio, entre los más comunes. En los últimos años se ha intentado explicar la apreciación que el trabajador tiene de los procesos y diseños estructurales de las organizaciones, es importante considerar que el comportamiento de un trabajador dentro de la empresa depende de las percepciones que él tenga de estos factores y no de los factores organizacionales existentes, es decir el clima organizacional tiene que ver con las actividades, interacciones y series de experiencias que los trabajadores tengan de la empresa (García et al., 2013).

Uno de los retos en la gestión de las personas es el lograr mantener un ambiente de trabajo atractivo que permita el crecimiento organizacional y el desarrollo del potencial intelectual de las personas quienes conforman las organizaciones. Uno de los factores que influyen en la satisfacción de las personas es la motivación de su propio ser, clima humano y organizacional. El individuo al ingresar al mundo laboral, generalmente tiene expectativas muy altas queriendo así satisfacer las necesidades de pertenencia como lo es la realización personal. Y, cuando existe alta motivación, el clima se vuelve favorable dando como resultado gente satisfecha mostrando interés hacia la organización y colaborativa. Por otra parte, si existe poca motivación debido a frustraciones o barreras para satisfacer las necesidades, el clima organizacional es desfavorable, y como resultado se observan estados de (a) depresión, (b) desinterés, (c) apatía e incluso (d) quejas generalizadas.

Existen algunas herramientas que pueden ayudar en el análisis del entorno organizacional, una de las cuales es la Encuesta del clima organizacional. Puede ser un importante punto de partida para el cambio con la adopción de nuevas prácticas laborales. El

clima organizacional es considerado como una herramienta administrativa, un indicador del grado de satisfacción de los profesionales con respecto a diferentes aspectos de la cultura o la realidad organizacional, como la (a) política y el (b) modelo de gestión de personas, (c) el proceso de comunicación y la (d) apreciación profesional caracterizado por actividades que requieren alta interdependencia (Queiroz, 2008).

Cequea, Monroy y Bottini (2015) tuvieron como objeto realizar una revisión de la literatura, tanto de los fundamentos teóricos, como de investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relativas al factor humano y su impacto en la productividad. (a) Diseño, (b) metodología y (c) enfoque. La estrategia empleada corresponde a un diseño no experimental descriptivo, que consiste en el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura, a fin de acotar el tema a trabajos que relacionan la productividad con el factor humano.

Para ello indagaron en bases de datos y revistas relacionadas con temas afines, además de consultar tesis doctorales y libros publicados, referentes a la influencia del factor humano en la productividad. Hicieron una revisión de 250 documentos de los cuales se seleccionaron los considerados más relevantes para la investigación. Como aportaciones y resultados pudieron destacar la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (a) la motivación, (b) las competencias, (c) la satisfacción laboral, (d) la identificación y (e) el Intangible Capital - compromiso y la implicación con la organización, los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos estos factores tienen impacto en la productividad de la organización y fueron abordados en el trabajo de investigación.

El efecto del clima de una organización sobre el comportamiento y el desempeño de sus empleados ha sido objeto de estudio para los investigadores en psicología organizacional. Aunque, el impacto del clima de la organización en la cantidad de niveles de estrés como manifestación colectiva de los equipos no se ha establecido oficialmente. El presente estudio tuvo como objetivo verificar el impacto del clima organizacional en la cantidad de estrés reportada en los equipos de trabajo. Se analizaron datos de 2.071 unidades de rendimiento, que contenían 48.538 personas en total. El clima organizacional se midió en una escala compuesta por cuatro factores que se enfocaron en aspectos como: (a) promoción, (b) recompensas y beneficios; (c) relación con colegas; (d) características de la tarea; y (e) relación con la dirección gerencial. El estrés se midió mediante una escala unidimensional siendo así el modelo predictivo del 21.1% del estrés reportado por los equipos. Al realizar los análisis respectivamente hubo un hallazgo que; de los cuatro factores climáticos, el factor de promoción, recompensas y beneficios tuvo el efecto más fuerte. Este efecto fue negativo, por lo que los valores más altos del factor de promoción se relacionaron con menos estrés informado por el equipo de trabajo, siendo así, el factor de beneficios el efecto más fuerte (Puente, Pacheco & Severino, 2013).

Al realizar un estudio de los componentes que integran el clima organizacional es de suma importancia comprender cuales son los múltiples aspectos que integran la vida de las personas, grupos y organizaciones. Y, de qué forma dichos aspectos interactúan en un mundo con constante cambio para así proponer formas de (a) promover, (b) preservar y (c) restaurar la calidad de vida y bienestar. Entre otros aspectos, se debe de evitar que las personas se adapten a condiciones que van más allá de las suyas y sus límites, como por ejemplo que aprendan habilidades en plazos más cortos de lo necesario o incluso cambiar aspectos de su identidad (Zanelli & Bastos, 2004).

Encalada, Obando, Uribe y Vivanco (2007) indicaron que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y, en especial, el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en horas laborales, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés es definido como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Por otro lado, la sobrecarga de trabajo en términos cualitativos y cuantitativos constituye, sin lugar a dudas, una importante fuente de estrés. Si la sobrecarga en su visión cuantitativa es entendida como el exceso de tareas a desarrollar por un trabajador; en su visión cualitativa son las demandas excesivas que se le exigen al trabajador en función de las habilidades, destrezas, conocimientos y en general, competencias que tenga dicho sujeto.

La investigación realizada por García (2009) acerca de la estructura del clima organizacional tuvo la finalidad de desarrollar un modelo para explicar la percepción del clima organizacional derivado de las percepciones de los empleados de una sucursal comercial; en dicho modelo, se demuestra que los factores de reconocimiento laboral y crecimiento personal son los determinantes del clima organizacional percibido. La estructura resultante es bidimensional y se interpretó como un sistema de decisiones y acciones que favorecen las relaciones organizacionales entre los empleados, supervisores, jefes y gerente. Descriptores; clima organizacional percibido, reconocimiento laboral y crecimiento personal.

Por su parte, el estudio presentado por Rodríguez e Izquierdo (2019) tuvieron la finalidad de determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal Policial del Departamento de Seguridad del Estado. Para efectos de investigación utilizaron un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población objeto estuvo conformada por efectivos policiales del departamento de Seguridad del Estado de Trujillo,

que en total suman 100 efectivos. La muestra fue por conveniencia del investigador, quedando configurada en 30 efectivos policiales y se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario conformado por 42 preguntas de tipo cerrada, con escala de respuesta de tipo Likert, el instrumento fue fiable a través de la aplicación del Alfa de Cronbach. Entre las principales conclusiones se encuentra que, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se puede establecer que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado. Se evidencia que, a mayor nivel clima organizacional, el desempeño laboral de los efectivos policiales será mayor.

Además, Mesquita et al. (2019) indicaron que, en su estudio tuvo como objetivo adaptar y validar un cuestionario de cambio climático para instituciones sociales de la Encuesta de clima organizacional (Servicios de salud mental para niños de la Universidad de Tennessee) utilizando una muestra de profesionales que trabajan en diversas áreas de intervención social. El instrumento original tiene un enfoque multidimensional del concepto de clima, integrando una estructura con cuatro temas generales (clima, estructura, tecnología y actitudes hacia el trabajo). Después la traducción del instrumento, y para observar las cualidades psicométricas de En la versión portuguesa, su estructura factorial se analizó mediante análisis factoriales confirmatorios, análisis de fidelidad, análisis de sensibilidad y validación relativa a un criterio. Los resultados del análisis factorial confirmatorio indicó que el modelo original solo es compatible con tres de los cuatro factores del cuestionario original. Los análisis de fidelidad realizados revelan una consistencia interna adecuada de cada factor, y los análisis de sensibilidad sugieren que el instrumento es sensible a las diferencias individuales. Los resultados de validación para un criterio (es decir, validez concurrente) también mostraron evidencia preliminar de que las dimensiones del clima organizacional están asociadas con percepciones de satisfacción e implicación organizacional de los encuestados.

Los estudios realizados por Aldape, Valles, De la Riva y Rodríguez (2009) indicaron que, los mercados actuales que se caracterizan por la intensa competencia entre las empresas, tratan de conservar la preferencia de sus clientes mediante la modernización o innovación de su tecnología que les permita la creación y el desarrollo de capacidades y competencias que aumenten su participación, y permanencia, en el mercado. Sin embargo, generalmente las empresas perciben la innovación tecnológica como el tener que invertir grandes cantidades de dinero en la adquisición de maquinaria y equipo (hardware) y olvidan que existen otras formas que no requieren de grandes inversiones (software) y que pueden ser determinantes fundamentales para lograr o mantener ventajas competitivas. Una de esas formas es el aprendizaje tecnológico, el cual se da dentro de un marco macro ergonómico, es decir, que se fundamenta en la interrelación e interdependencia de cuatro factores que forman parte importante de la cultura organizacional: (a) la gente, (b) el equipo, (c) la organización y (d) su entorno. Por experiencia, se cree que las empresas transnacionales y nacionales establecidas en ciudad Juárez México carecen de cultura organizacional en muchos aspectos, uno de ellos es en el aspecto de Manufactura Esbelta. La Manufactura Esbelta es un modelo, de origen japonés, integrado por diversas técnicas, con el que se administra el sistema de producción para aumentar la competitividad de las empresas, con el fin de construir un sistema de producción flexible, que pueda responder inmediatamente a los cambios de mercado y reducir costos a través de eliminación de desperdicio y mejorar la productividad. El objetivo de este trabajo es determinar si existe Cultura Organizacional de Manufactura Esbelta (COME) en seis empresas maquiladoras pertenecientes a una corporación japonesa (a la que llamaremos La Empresa), establecidas en la frontera norte de México, fabricante de arneses automotrices. Estas Empresas fueron seleccionadas por su origen y porque indican que siguen la filosofía de trabajo de la manufactura esbelta desarrollada por la empresa Toyota. ¿Es la Cultura Organizacional de Manufactura Esbelta de estas empresas similar a la que dicen tener

sus empresas en Japón? Se diseñó un instrumento para medir el grado de esbeltez (un término más utilizado en ingeniería que el término cultura organizacional) de dieciséis técnicas consideradas parte de la metodología de Manufactura Esbelta. Si el grado de esbeltez es bajo, las empresas podrán planear, como estrategia de competitividad, la manera de adquirir el aprendizaje tecnológico necesario para la creación de una COME.

Segredo (2013) indicó en su estudio de Clima Organizacional y Control Interno que el ambiente de trabajo propio de la organización, ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura de la organización y se plantea que determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que influye en lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve determinado por casi todo lo que sucede dentro de ésta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan al ambiente laboral, de modo que sus patrones se perpetúen. El ambiente que envuelve a las organizaciones está en continuo movimiento y exige a las personas una elevada capacidad de adaptación ya que deben enfrentarse a una gestión de cambio constante, en busca de un mejor desempeño de la institución. Es importante tener en cuenta en los sistemas organizacionales desarrollar una cultura del control interno con enfoque sistémico, donde el clima organizacional juega un papel importante ya que influye poderosamente sobre el comportamiento de las personas en los diferentes procesos o áreas del control interno en la institución. Conocer el clima en que la organización se desarrolla es trascendental ya que el comportamiento positivo de las personas a favor de la gestión del cambio en las organizaciones potencia aspectos como el de la eficiencia, diferenciación, innovación y adaptación. El presente trabajo pretende reflexionar sobre aspectos generales del clima organizacional y el control interno en los sistemas de gestión de calidad en las instituciones.

Por su parte Santos, Pinto y Fernandes (2017) para lograr buenos resultados dentro de una organización, es esencial que los empleados aprecian su trabajo y la empresa ofrece un ambiente de trabajo saludable. El clima afecta directamente la productividad de los empleados, lo que a su vez afecta empresa algunos puntos como la falta de comunicación y la percepción del reconocimiento de la gerencia por los empleados siguen siendo variables que deben ser observadas por las empresas, porque los resultados de los cuestionarios aplicados muestran estos dos puntos como negativos e insatisfactorios desde el punto de vista de profesionales. Las organizaciones necesitan adoptar un método de análisis y cuantificación del grado de motivación de los empleados para determinar si el clima organizacional es favorable y satisfactorio para los empleados, porque la felicidad en el trabajo está directamente relacionada con su compromiso con la empresa.

La influencia del clima de la organización en el comportamiento y el desempeño de los trabajadores ha sido un objeto constante de estudio por parte de los investigadores del área. Sin embargo, su impacto en el estrés investigado como manifestación colectiva de equipos no está claramente establecido. Por lo tanto, la presente investigación realizada por Puente et al. (2013) tuvo como objetivo verificar el impacto del clima sobre el estrés reportado en los equipos de trabajo. Los datos fueron recolectados de una muestra de 2,071 unidades de desempeño, totalizando 48,538 personas. El clima se midió mediante una escala compuesta por cuatro factores que se centraron en aspectos como la promoción, la recompensa y los beneficios; relación con sus compañeros; características de la tarea; y relación con el jefe. El estrés se midió mediante una escala de un factor. El modelo predictivo explicó el 21.1% del estrés reportado por los equipos. Un análisis detallado reveló que el factor denominado Promoción, Recompensa y Beneficios tiene un efecto más fuerte que los otros factores en la escala, de modo que cuanto mejor se perciba el clima en este aspecto, el equipo informa menos estrés. Por lo tanto, los resultados contribuyen a la comprensión de los

diferentes efectos de los factores climáticos sobre el estrés, lo que permite diseñar intervenciones centradas en la especificidad de cada elemento predictivo.

Además, Arias, Lazo y Quintana (2018) analizaron las relaciones entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales con la finalidad de valorar el impacto la primera sobre la segunda, y viceversa. Para ello se evaluó a 73 trabajadores de una empresa privada de Arequipa con el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo. Los resultados sugieren que existen relaciones moderadas y positivas entre las variables y que el clima organizacional a través de la dimensión de estándares, tiene poder predictivo sobre las relaciones interpersonales en el trabajo, mas no a la inversa.

Según, los estudios realizados por Bustamante et al. (2018) indicaron que al analizar la génesis del constructo clima organizacional e identificar las dimensiones que lo conforman, se analizan las diversas conceptualizaciones que se han generado en torno al concepto y la forma en que estas han dado pie a diversos constructos de clima organizacional aplicados en diversas realidades organizacionales y culturales. Se analiza además el vínculo del constructo clima organizacional con la conducta humana y la percepción, referida las funciones naturales que ejecuta una persona respecto de múltiples y complejos ambientes de vida y de trabajo. Consecuente con ello, se analiza la relación que se produce entre clima y cultura social, así como entre clima y cultura organizacional, identificándose fases y dimensiones para dan forma y conceptualizan el concepto de clima organizacional. Se analizan a su vez, las diversas perspectivas interaccionistas, de la personalidad de los individuos, de la comprensión y de lógica de sentido del significado compartido que los empleados hacen de la realidad en la cual interactúan, generando los supuestos mínimos básicos de valores y creencias que subyacen a la comprensión – asimilación de las experiencias de vida y de trabajo. Finalmente, se sintetizan algunas orientaciones

conceptuales del concepto de Clima Organizacional apoyados en algunas evidencias empíricas que conforman el estado del arte del concepto clima organizacional que en estas páginas se sintetiza.

Por su parte, Epping, Berger y Hister (2019) tuvieron como objetivo identificar los factores internos y externos que interfieren con el clima organizacional de las oficinas de contabilidad occidentales de Santa Catarina. Los procedimientos metodológicos utilizados para obtener las respuestas se basaron en una investigación cuantitativa y descriptiva, operacionalizada mediante la aplicación de un Likert cuestionario de 5 puntos a través de la técnica de encuesta. La muestra consta de 66 empleados y gerentes de las oficinas contables pertenecientes a la región de Itapiranga- SC Agencia de Desarrollo Regional. La investigación identificada que el perfil de los entrevistados es mayoritariamente femenino, de edad promedio de 33 años, y en su mayoría completa educación superior. Esto resultó en evaluaciones positivas en relación con factores internos y en relación con el factor de vida la variable con el promedio más alto y en relación con empleados, fue la variable con el promedio más bajo. En cuanto a los factores externos, la mayoría también presentó promedios positivos, donde la variable con la media más baja se refiere al régimen político nacional. En conclusión, se puede manifestar que el clima organizacional de las oficinas de contabilidad occidental de Santa Catarina, tanto en términos de factores internos como externos, puede considerarse bueno, sin embargo, algunos puntos aún deben mejorarse, especialmente en relación con la asistencia a los empleados, como el (a) seguro de vida, (b) alimentación y (c) atención médica y dental.

Además, Santos, Coda y Mazzalli (2010) indicaron que la relación entre el clima organizacional y el desempeño financiero ha sido examinada por varios autores enfatizando que podría haber reciprocidad entre el clima organizacional y Rendimiento empresarial. El propósito de este estudio es analizar si las empresas brasileñas que tienen las tasas más altas

de satisfacción laboral, expresadas por el clima organizacional también presentó mejores indicadores de desempeño financiero y diferentes indicadores de rendimiento financiero: (a) rendimiento de los activos totales, (b) rendimiento de Patrimonio neto, (c) margen neto, (d) margen operativo, (e) crecimiento de ventas, (f) facturación de activos y (g) ventas por empleado, obtenidos a través de una encuesta en Best and Best el más grande de FIPECAFI. Las pruebas estadísticas utilizadas fueron Shapiro Wilks, t-test y MannWhitney y, posteriormente, una escala multidimensional. Se concluyó que las mejores empresas para trabajar no tuvieron un rendimiento significativo en comparación con las otras empresas encuestadoras.

Santos (2011) tuvo como objetivo elevar el clima organizacional y su influencia en la actividad de la policía militar de la primera Región de la Policía Militar de la Policía Militar del Estado de Santa Catarina. La muestra incluye policías militares, actividades operativas en las diversas organizaciones policiales durante el mes de Julio, en días alternos, desde 2008. Los datos fueron recopilados por una entrevista de grupo focal, que contiene veinte preguntas referentes a las dimensiones constantes del clima organizacional. Entonces la búsqueda es como un estudio exploratorio o de caso utilizando una perspectiva de análisis de datos con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual utilizó un modelo de enfoque de clima organizacional integrado. Se ha inferido que la policía militar se siente tensa por las diversas variables del clima organizacional. Puente et al. (2013) indicaron que el propósito de su investigación Clima Organizacional: Un estudio sobre las cuatro dimensiones, es de proporcionar un análisis: resistencia al cambio, estrés, liderazgo y motivación. En el que expone en su marco teórico el clima organizacional y expone las dimensiones del análisis. La investigación se caracteriza por ser exploratoria, cualitativo, entrevistas y observación se llevaron a cabo en el acto. Los resultados explican las dimensiones, y presentar las percepciones de los colaboradores y relacionarlas con la literatura disponible, concluyeron

que hay problemas en el clima organizacional y que la empresa necesita una reformulación de sus principios para mejorar el clima.

Sobrino y Porto (2012) tuvieron como objetivo identificar el impacto de las variables demográficas, el clima social y el afrontamiento sobre bienestar en el trabajo. Para abordar el bienestar utilizaron un modelo que unifica lo eudaimónico y hedonistas, y se utilizaron las escalas de bienestar en el trabajo, compuestas por los siguientes factores: (a) trabajo, (b) afectos positivos y negativos; (c) clima social. Esto, a su vez, consiste en los aspectos: innovación y desempeño, reconocimiento y autonomía, adaptado al contexto organizacional, validado en el estudio y afrontamiento, compuesto por los factores: evitación, gestión y control. Un total de 2,438 empleados de una organización confesional en el campo de la educación, que representa el 58% de la población. Análisis de correlación y la regresión mostró que los factores climáticos impactan el bienestar existiendo correlación positiva y moderada a alta con el bienestar y los factores innovación, rendimiento y reconocimiento mostró correlaciones más fuertes. En los factores de afrontamiento, la evitación fue débil en la correlación, pero la gestión y el control tuvieron resultados significativos. Se concluyó que el clima social y las estrategias de lidiar con el estrés impactan el bienestar en el trabajo. A pesar de las contribuciones, hubo limitaciones para la recolección fue realizada por la propia organización, y el estudio se restringió a una sola organización.

Correa, De Souza y Baptista (2013) tuvieron como objetivo encontrar asociaciones entre la vulnerabilidad al estrés en el trabajo y la calidad de vida de las enfermeras. Un total de 117 profesionales de enfermería de una ciudad del interior de São Paulo participaron en este estudio, con una muestra predominantemente femenina y una edad que oscila entre 20 y 56 años ($M = 35$ años; $DE = 8,9$). Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Vulnerabilidad al Estrés en el Trabajo y la Calidad de Vida de la Organización Mundial de la Salud. Los resultados indicaron correlaciones significativas y negativas y otros límites entre

las dimensiones del estrés en el trabajo, llamadas clima y funcionamiento organizacional; presión en el trabajo; infraestructura y rutina. Y los dominios de la calidad de vida de la organización Mundial de la Salud, a saber, relaciones físicas, psicológicas, sociales, medioambientales y generales, Por lo tanto, cuanto mayor es la vulnerabilidad al estrés laboral, menor es la calidad de vida informada por los encuestados. Finalmente, se consideran las contribuciones y se señalan las limitaciones del estudio, con sugerencias para trabajos futuros.

Por último, según las investigaciones realizadas por Méndez (2010) señaló que todas las empresas hacen esfuerzos por identificar, mediante su medición, el clima organizacional que perciben sus empleados, acudiendo a técnicas diseñadas para este propósito por profesionales expertos en el tema. Este trabajo presenta los resultados de la aplicación de un instrumento para medir clima en organizaciones colombianas (IMCOC), diseñado y aplicado por este autor, con estudiantes de pregrado y postgrado de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, y en trabajos de consultoría en el período comprendido entre 1980-2004, en 176 empresas de diferentes sectores y tamaños en Colombia. Los resultados se presentan en dos perspectivas, así: (i) descripción en la perspectiva de Hipótesis de primer grado, que resulta del procesamiento de toda la información, teniendo en cuenta las preguntas de cada una de las variables en su positividad y promedio obtenido en 176 empresas en los años de su aplicación. Puede entenderse este como un perfil de clima organizacional en las empresas colombianas. (ii) Análisis del comportamiento de las variables del IMCOC, en cada uno de los estudios, que explican la forma como se ha presentado la percepción del clima organizacional en el tiempo y su relación con la cultura de la organización, para concluir que el clima organizacional percibido por los empleados, en las empresas colombianas, se explica en el contexto de la cultura organizacional, que resulta de la aplicación de un determinado modelo administrativo.

El estudio de Gómez (2004) tuvo como objetivo general el diseño, construcción y validación de un instrumento para medir clima organizacional en empresas colombianas: IPAO. Este instrumento tiene 40 ítems que evalúan el clima mediante 6 dimensiones: (a) claridad organizacional, (b) sistema de recompensas e incentivos, (c) toma de decisiones/autonomía, (d) liderazgo, (e) interacción social y (f) apertura organizacional. Para validar el instrumento se aplicó a 250 personas de ocho instituciones tanto del sector público como privado de la ciudad de Bogotá. Los resultados muestran un nivel de ajuste alrededor de la media y de los extremos de 1.01 y un índice de confiabilidad de 0.94. El análisis de componentes principales fue de cinco factores adicionales que podrían explicar cómo se configura la naturaleza del clima.

El estudio realizado al Clima Organizacional y Productividad en una Empresa Desarrolladora de Software estuvo enmarcado en la investigación Cultural Organizacional y Productividad, teniendo como propósito el estudio de la influencia del Clima Organizacional sobre la productividad en una empresa desarrolladora de Software. En el estudio midieron siete dimensiones del Clima Organizacional: (a) Ambiente Físico de Trabajo, (b) Comunicación e Interacción, (c) Incentivación, (d) Identificación y Pertenencia, (e) Autoridad y Liderazgo, (f) Control y Supervisión, (g) Motivación Laboral y, posteriormente se correlacionaron con cuatro indicadores de productividad de desarrollo de software en la Empresa la cual es, Marna Sistemas, que sirvió de base para el estudio. La muestra estuvo constituida por 23 participantes que laboran en dicha organización desarrollando sistemas de software para el sector comercial e industrial y, como período de evaluación los años 1993-1994. Para la medición del Clima Organizacional se utilizó Inventario Clima Organizacional (Rivas, Santos & Camarano, 1992). Los resultados indicaron que, el Clima Organizacional es percibido satisfactoriamente por todo el personal de Marna Sistemas, sin diferencias significativas por nivel de educación, ni la antigüedad. Las dimensiones del clima que tienen

mayor influencia sobre la productividad de software fueron la Comunicación y la Interacción, como también la Identificación y Pertenencia. Las dimensiones que no tuvieron correlación fueron el Ambiente Físico, la Incentivación y la Motivación Laboral (Pérez, 1998).

Para obtener resultados aclaratorios que identifiquen y proporcionen información valdeera es necesario realizar una encuesta climática lo cual es una herramienta que mide la percepción de las personas sobre a su entorno de trabajo, es de mucha importancia conocer esta percepción o sentimientos que tienen las personas ya que produce un impacto profundo en la empresa, cómo y cuánto trabajar. Al responder una encuesta climática, los empleados tienen la posibilidad de reflejar lo siguiente: interacción entre características personales y organizacionales. El clima no está determinado ni empleado, empresa o liderazgo, pero cada uno es responsable de su espacio, con el tamaño de la influencia. La gestión de recursos humanos busca, entre otros objetivos, lograr la satisfacción y motivación de los empleados de la organización. Debe hacer un uso completo de estos recursos, disponibles para aquellos que desean mayor desempeño organizacional, expresado en términos de efectividad y generación, con el mejor nivel de logro individual, expresado en términos de satisfacción personal y general. Para eso, es necesario diagnosticar periódicamente el clima organizacional para saber si existe cumplimiento de la parte más noble de tu misión. El clima afecta el comportamiento, que a su vez afecta el desempeño del negocio en sí. El clima organizacional, permite la asistencia en el desarrollo de actitudes, patrones de comportamiento y relaciones personales y profesionales, estimulantes o grado de satisfacción del equipo en la consecución de los objetivos de la empresa (Puente et al., 2013).

Por lo que Díaz, Leal y Urdaneta (2018) determinaron la relación entre el ADN organizacional y la productividad en las empresas familiares. La investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental, de campo y transaccional correlacional. Estuvo fundamentado en la propuesta teórica de Nielson y Pasternack (2005). La población del

estudio estuvo constituida por una muestra a juicio de empresas familiares del sector farmacéutico, a las que se les aplicó un cuestionario conformado por un escalamiento de actitud de Likert, con 46 ítems que alcanzaron una confiabilidad de 0,91. Teniendo como resultado que, las empresas estudiadas tienen un ADN sano sin encajar en la tipología propuesta por los autores y presentan una alta productividad; sin embargo, otros estudios ratifican que esto puede ocurrir en las Pymes. Como también, tuvo como resultado que los trabajadores, las maquinarias y la gerencia son considerados factores de alta productividad, pero los aspectos externos se perciben con indiferencia. Como conclusión se determinó que el ADN organizacional y la productividad presentaron una correlación positiva moderada, es decir, que la relación entre las variables existe, pero no es determinante.

Así también, Izquierdo (2019) en su estudio de clima organizacional y rendimiento laboral señaló que el objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado. Para fines de investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptivo, correlacional, con un diseño de corte transversal no experimental. La población objetivo estaba compuesta por agentes de policía del Departamento de Seguridad del Estado de Trujillo, con un total de 100 soldados. Con una muestra de 30 policías. La técnica de la encuesta consta de 42 preguntas de tipo cerrado, con escala de respuesta tipo Likert, el instrumento fue confiable mediante la aplicación del Alfa de Cronbach. Entre las principales conclusiones es que, De acuerdo con el coeficiente de Pearson, se puede establecer que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado. Es evidente que, a un mayor nivel de clima organizacional, el desempeño laboral de los oficiales de policía será mayor.

El estudio realizado por Arias y Arias (2014) valoró las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello trabajaron con un diseño correlacional y

una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicaron el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall (1979). Los resultados indican que, existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Como también, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Y, como conclusión se obtiene que, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Por su parte, Domínguez, Sánchez y Torres (2010) analizaron en su estudio sobre el Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad indicaron que el artículo tuvo como objeto mostrar un modelo con las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y la productividad, en las organizaciones del sector hotelero de Puerto Vallarta para proporcionar opciones de intervención en dichas empresas que permita modificar las actitudes del personal. Los resultados fueron que, los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional (a) Estructura, (b) Comunicación, (c) Liderazgo y (d) Herramientas Motivacionales tienen correlación significativa con la productividad. Y, el análisis de regresión revela que tres de las cuatro dimensiones del clima organizacional resultaron ser buenos predictores de la productividad con un índice R de 0.589 y una R cuadrada de 0.346 lo cual manifiesta que las variaciones en la productividad están explicadas por el clima organizacional en un 34.6%.

Estudios a nivel nacional

El estudio realizado por Ortiz et al. (2019) su finalidad fue determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para generar estrategias de mejora

continua. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un tipo de estudio correlacional. Los estudios de investigación de tipo correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular, para el que se seleccionaron dos casos.: El proceso de investigaciones en el área de la salud, de un estudio correlacional entre los factores de clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional y personal) con los de productividad laboral (eficiencia del recurso humano, efectividad y eficacia). De manera general el presente artículo servirá de apoyo para identificar la suma importancia que tiene el clima organizacional y sus elementos, para lograr la máxima productividad laboral, del cual se verá reflejado en los resultados y en el cumplimiento del objetivo, más aún se podrá tomar como base para identificar y vislumbrar los elementos que intervienen en la productividad de las personas dentro de una organización.

El estudio realizado por Guerra, Laica y Núñez (2020), su finalidad fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la productividad en la productora de brócoli “Ponce Ponce & Merlo Cía.” en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. Para obtener la información se diseñó un cuestionario cerrado de respuestas dicotómicas y se aplicó a ochenta y un trabajadores de la empresa. Este instrumento midió la variable independiente clima organizacional en tres dimensiones: liderazgo, motivación y comunicación; y la variable dependiente productividad en dos dimensiones: eficiencia y eficacia. Los resultados obtenidos mediante regresión lineal confirmaron una correlación positiva entre las variables, es decir, en la medida en que se tienen altas puntuaciones en el clima organizacional, mejoran las puntuaciones en la productividad. Sin embargo, se encontró que, por cada aumento marginal de la productividad, se requiere duplicar o triplicar el esfuerzo de mejora del clima organizacional. Se concluyen tres cosas: una, un pequeño cambio en la productividad requeriría grandes esfuerzos de motivación, liderazgo y comunicación; dos, posiblemente las

mejoras en la productividad no compensen económicamente el costo invertido en mejorar el clima organizacional; y tres, que el liderazgo es más relevante que la motivación y que la comunicación para elevar la productividad.

Por su parte, Lapo y Bustamante (2018) analizaron la incidencia del clima organizacional y las actitudes laborales en el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud del Guayas, Ecuador. Se realizó un análisis del efecto del espectador que se desarrolló en la década de 1960, para investigar las actitudes y determinar los comportamientos que tienen algunas personas respecto a situaciones de emergencia, lo que generó un tema conocido como la conducta o comportamiento prosocial (CPS), y cuya adaptación en el contexto laboral permite identificar conductas discrecionales que van más allá de los requisitos formales del trabajo. Se aplicó técnicas cuantitativas para la validación de los constructos en estudio, y corroborar la estructura de los factores que están relacionados con las variables clima y actitudes.

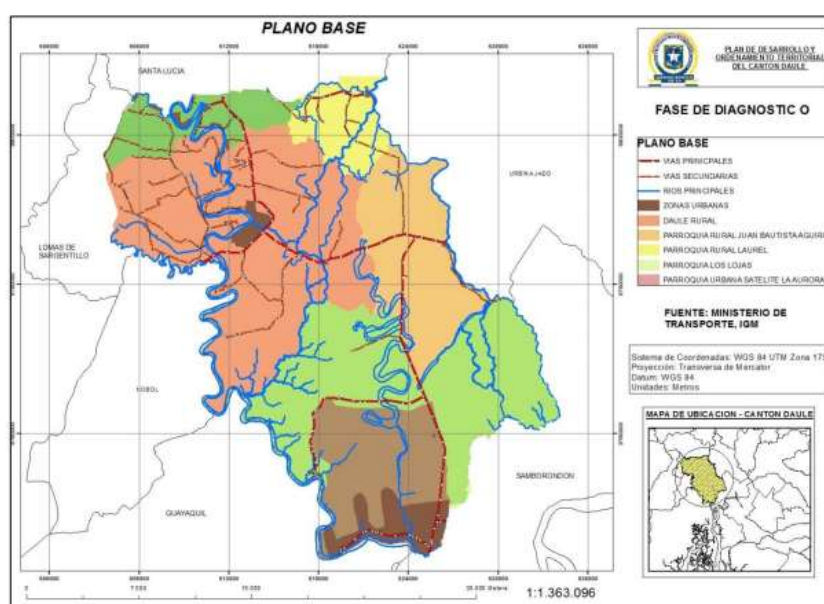
Para la recogida de datos se tomó como muestra a un total de 504 trabajadores, considerando un alfa de Cronbach de 0.05, un tamaño del efecto de 0.20 y una potencia de 0.95. Este estudio se realizó en Guayas, por ser la provincia más poblada del Ecuador, y se tomó como muestra hospitales de mediana y alta complejidad, tanto del sector público como privados. Los resultados del análisis determinaron que se aprueban las tres hipótesis planteadas, confirmado que las macro variables del clima organizacional y actitudes laborales componen un sistema interdependiente de efectos que estimula el comportamiento prosocial en el ámbito de los profesionales de la salud, para el caso de la provincia del Guayas.

Marco Contextual

El 26 de noviembre de 1820 fue cantonizado Daule. La población total al 2014 según el Censo de Población y Vivienda del año 2010 del INEC, en el territorio del cantón Daule a esa fecha la población ascendía a 120.326 habitantes. Actualmente, según proyecciones

basadas en los datos del Censo de Población y Vivienda del año 2010 del INEC y datos obtenidos de la promoción inmobiliaria privada, referida al área urbana de La Aurora, el número de habitantes del cantón Daule es de 159.175 habitantes.

Daule tiene una extensión 534,86 Km² y está ubicado en la parte central de la provincia del Guayas, limita: al Norte: el Cantón Santa Lucía, al Sur: el Cantón Guayaquil, al Este: los Cantones Urbina Jado, Samborondón y Guayaquil, y, al Oeste con los cantones de Nobol y Lomas de Sargentillo.



Elaboración: GAD Ilustre Municipalidad del cantón Daule. 2014

Políticamente el cantón Daule está dividido en:

Figura 2. Mapa del cantón Daule

Tomado del Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule (2015).

El cantón Daule está dividido en: cuatro parroquias rurales y siete parroquias urbanas. Las parroquias rurales son: Enrique Baquerizo Moreno (Los Lojas), Juan Bautista Aguirre (Los Tintos), El Laurel y Limonal. Por su parte, la parte urbana están: Magro, - Banife, - Juan Bautista Aguirre, - Santa Clara, - Emiliano Caicedo, - Vicente Piedrahíta y, La Aurora.

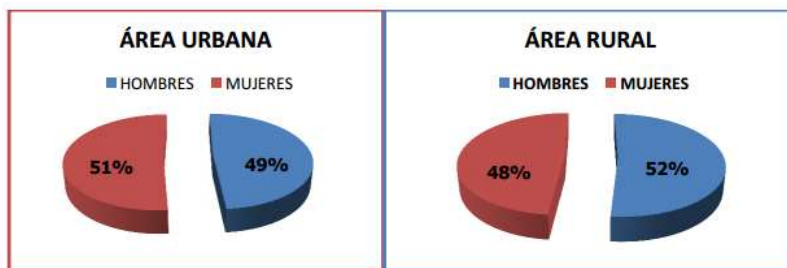


Figura 3. Distribución de población por género de Daule

Tomado de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015-2025.

Como se puede apreciar, mientras que a nivel cantonal la población de género es prácticamente pareja, a nivel de áreas comienzan a ver el incremento de la población de mujeres en el área urbana y su decrecimiento en rural. Esta situación no es particular del cantón, es una característica de las áreas rurales de la costa ecuatoriana, que tiene como causa la expulsión del campo de la mano de obra femenina por el sostenimiento invariable de un sistema agro-productivo que la margina. Esto está muy ligado a las nuevas condiciones, sobre todo en el acceso a la educación media y superior, reflejándose en los gráficos comparativos por género en área urbana y rural de acuerdo a los grupos de edades.

En el área rural el porcentaje de población infantil de 5 – 17 años que trabaja es mucho mayor que la misma población en el área urbana. Pero dentro de esta población, aquella de menores de 15 – 17 años en el área rural que trabaja representa el 15,13%. Esto explica la alta deserción escolar a nivel de bachillerato que existe en el cantón debido a la fácil accesibilidad que da la estructura agro – productiva a la mano de obra no calificada y sobre todo, barata. Esta situación no sólo provoca el “estancamiento” de las tecnologías productivas, sino también conlleva a la generación y fomento de problemas sociales como la conformación de familias jóvenes y drogadicción, muy frecuentes en la zona. La población de mujeres que se encuentran laborando corresponde al 27,88% de la PEA cantonal. Este desequilibrio de género es más grave en el área rural donde la fuerza laboral femenina es apenas del 15,06%. (36,86% de la PEA en el área urbana). Esto implica que el 21,03% de la

población de mujeres en el cantón se encuentra laborando. Hay que considerar que este porcentaje en el área rural apenas corresponde al 10,53% (INEC, 2010).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, a través del tiempo la definición de Población Económicamente Activa (PEA) ha sido modificada y se considera como tal a los habitantes de "... 12 años y más que normalmente está ocupada o que, estando desocupada, busca activamente empleo ..." (Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule, 2015). En el año 2013, esta misma institución indica que se trata de las "... personas de 15 años y más que trabajaron al menos una hora en la semana de referencia o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (ocupados); o bien aquellas personas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desocupados)...". Pero, de acuerdo al criterio aplicado en el censo de población del año 2010, según el SIISE, se trata de las "... Personas de 10 años que conforman la población económicamente activa (PEA) en un determinado año ..." (Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule, 2015). Dado los cambios en la definición de Población Económicamente Activa, para identificar el nivel de empleo de la población localizada en el cantón Daule, se ha considerado la información del Censo De Población del año 2010, en lo que se relaciona a las actividades económicas, como Población en Edad de Trabajar (PET) a la población mayor de 9 años, que corresponde al 79,52% de la población total del cantón (79,82% de la población urbana y el 79,17% de la población rural), la población que no pertenece a la PET y se encuentra laborando (menores de 10 años) representa el 0,05% de la población del cantón a las que se dedican estos habitantes, desglosándolos en tres grupos etarios: menores a 10 años, de 10 a 64 años y de 65 años en adelante.

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda del 2010, Daule tiene una Población Económicamente Activa (PEA) de 45.309 de lo cual el 58,79% se encuentra en el área urbana y el 41,21% en el área rural. La PEA corresponde al 37,70% de la población del cantón, sin

embargo corresponde al 40,94% de la población urbana y al 33,88% de la población rural. Uno de los graves problemas que es común en los cantones con un dominio de estructura productiva primaria y de comercio menor es la proliferación del Trabajo Infantil. Para visualizar el trabajo infantil podemos analizar la información procesada en SIISE de los siguientes cuadros.

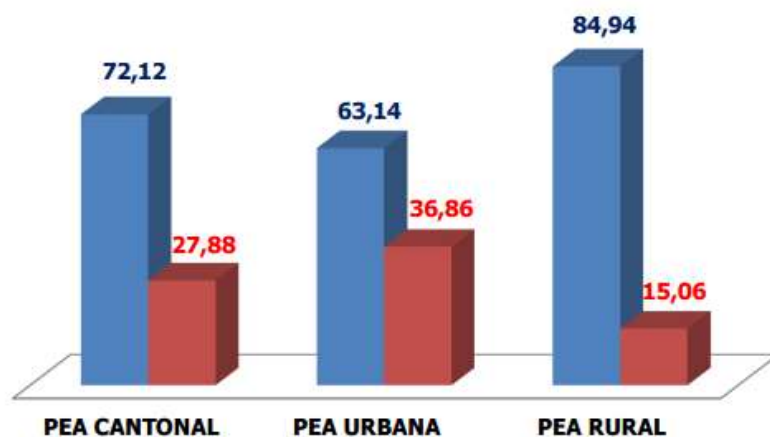


Figura 4. Distribución porcentual de la población Económicamente Activa por género.
Tomado de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015-2025.

Según registros del INEC (2010), la proyección poblacional del cantón Daule para el año 2020 es de 173 684 habitantes. Las instituciones públicas que tiene este cantón son: Cuerpo de Bomberos de Daule, Municipio, ATM (Autoridad de Tránsito Mancomunada), Registro Civil, Ministerio de Salud Pública (MSP), Policía Nacional, Fiscalía General de Estado, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL S.A.) Emapa Ep Daule, Banecuador entre otras.

Marco Legal

La presente investigación está respaldada por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica del Servidor Público.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador fue expedida por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 2008 y en el artículo 33 estipula:

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 (p. 18).

Además, en el artículo 325 se menciona que:

El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (p. 101).

Ley Orgánica del Servidor Público

La Ley Orgánica de Servicio Público, mejor conocida por LOSEP, es una ley que regula cómo funciona la administración del talento humano en el sector público del Ecuador.

En el artículo 22 estipula los deberes de las o 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... (págs. 15 – 16).

También se revisó las jornadas legales laborales del artículo 25:

Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo tres de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades:

- a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo.
- b) Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma

que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales. Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores. Las instituciones que, en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010, p. 17).

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente acápite se desarrolló el análisis de las variables de estudio: clima organizacional y productividad. Además, trata sobre el diseño metodológico de la investigación, en el cual se encuentran las definiciones de enfoque investigativo, el alcance de la investigación, el método de investigación, dentro del proceso de datos esta la definición de estadística inferencial, además de la herramienta de recolección de datos, el tipo de muestreo, para finalmente dar paso al análisis de resultados.

Enfoque

El enfoque cuantitativo trata sobre el paradigma clásico o tradicional de la investigación el cual es expresado a través de tendencias empiristas, racionalistas y positivistas; además consiste en realizar mediciones y predicciones sobre el comportamiento de los grupos sociales, por lo cual se busca la objetividad, busca las causas a los diversos fenómenos, confrontar teorías, analizar estadísticas, establecer conexiones y detectar discrepancias; asimismo, se podrá obtener datos, valores o puntuaciones que se obtienen por cada variable (Hernández & Mendoza, 2018).

El enfoque que se utilizó para el trabajo de investigación fue el cuantitativo debido a que se busca conocer como incide el clima organizacional en la productividad de los colaboradores de las instituciones públicas del cantón Daule, mediante la tabulación de los resultados que se obtienen de las encuestas en donde se obtuvo los datos numéricos que ayudaron a comprender la información proporcionada por los encuestados y de esta manera buscar soluciones que ayuden a la mejorar el clima organizacional en la productividad.

Método

El método deductivo se inicia por medio de un conocimiento general, para después de comprobar su aplicabilidad, poder llegar a consecuencias lógicas, es decir que se aplica los

conocimientos generales en casos especiales, particulares que se presentan, en donde va de lo general a lo particular (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizó el método deductivo porque se empezó desde el análisis del marco teórico de todas las definiciones necesarias para la comprensión del tema de estudio hasta la comprobación de hipótesis, de esta manera se pudo obtener datos lógicos que ayudaron a comprender el fenómeno de estudio en el cual se desenvuelve el trabajo de investigación.

Alcance Investigativo

El estudio de alcance descriptivo tiene como finalidad brindar especificaciones sobre las características, las propiedades y perfiles de comunidades, personas, objetos, grupos, objetos u otros fenómenos, es decir que este estudio permite establecer tendencias de un grupo sobre una situación (Hernández & Mendoza, 2018). El alcance correlacional permite conocer la relación existente entre dos o más definiciones, variables o categorías en un contexto en particular, es decir que se usa para poder ver como se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí, o si por lo contrario no existe alguna relación de los mismos (Hernández & Mendoza, 2018).

Para el estudio de investigación se usó el alcance descriptivo y correlacional porque se pretende conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad por medio de la correlación de Pearson, tomando en cuenta que las investigaciones que se efectúan en un tema específico pueden abarcar diferentes alcances en las diferentes etapas de su desarrollo, en el presente caso terminará en un alcance descriptivo.

Procesamiento de Datos

La estadística inferencial es la que se encarga del análisis y la formación de datos, mediante métodos que se basan en la teoría de probabilidades, con el fin de poder interpretar los resultados que se obtengan para luego poder tomar decisiones adecuadas; además se puede definir que tiene el fin de realizar estimaciones o inducciones desde los datos obtenidos

en un grupo de elementos representativos como es la muestra, sobre el total del conjunto como es la población, asimismo busca características generales de los grupos, absteniéndose de las particularidades de los elementos que lo conforman (Hernández & Mendoza, 2018).

Las medidas de tendencia central se tratan de un valor único, el cual representa mejor las características como el peso, la edad de un grupo de personas, por lo cual se puede tener una idea del tamaño de los datos, es decir que la medida de tendencia central refleja un número que indica cómo se encuentran las demás muestra con respecto a él, además se calcula esta medida cuando se requiere un valor único que brinde un resumen de una serie de datos. Dentro de las medidas de tendencia central se encuentra la media (\bar{x}) la cual se puede definir como la suma de los valores de una variable (x) dividida para el total de observaciones de una muestra, este tipo de índice se aplica a escalas con unidades de medidas iguales, es decir escala de intervalo, este tipo de medida es la más usada en los análisis de datos debido a sus propiedades matemáticas, es muy sensible a valores extremos y a distribución de frecuencias (Hernández & Mendoza, 2018). Para este trabajo de investigación se usó como medida de tendencia central a la media, con la finalidad de poder evaluar cada dimensión y de esta manera lograr conocer en qué nivel se encuentra la calidad de la atención de salud y la satisfacción de los clientes.

Las gráficas estadísticas permiten expresar los datos que fueron recolectados mediante la muestra en forma numérica para así poder tener una imagen visual, es por eso que los gráficos son un medio para representar la información, debido a que mostrará de forma visual los patrones de comportamiento de las diferentes variables estudiadas, para poder realizar un gráfico se deben considerar los datos que se van a representar en caso de ser cualitativos se usa la gráfica de barras, pastel y Pareto, en cambio en los datos cuantitativos se utiliza la gráfica de puntos y el diagrama de tallo y hojas (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizó las gráficas estadísticas porque se requiere expresar en gráficos, los datos que se recolectaron mediante las encuestas para así poder tener una mejor presentación de datos y a la vez esto ayuda a tener un mejor entendimiento de la misma, cada variable es distinta debido a que existen datos cualitativos y cuantitativos, por lo que al usar un método que permite visualizar en forma estadística la información, esto permitirá una mayor comprensión de todas las variables y poder realizar conclusiones eficaces y eficientes acerca del fenómeno de estudio.

Población y muestra

La encuesta estuvo a los trabajadores de las instituciones públicas del cantón Daule entre ellas el Cuerpo de Bomberos de Daule, CENEL S.A., Gobierno Autónomo Descentralizada de Daule y el Ministerio de Salud Pública.

Al desconocer los trabajadores de las instituciones públicas del cantón Daule se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

n: muestra de la población

Z²: número de desviaciones estándar

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario adaptado de clima organizacional de Bustamante et al. (2016) titulado: “Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile” y para medir la variable productividad el cuestionario aplicado por Montes y Rojas (2018).

Operacionalización de las variables

A continuación, se detalla los constructos que forman parte de las variables de estudio.

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Número de Ítems
Clima Organizacional		44
	Colaboración y buen trato	7
	Motivación laboral	3
	Iniciativa participativa	6
	Desarrollo profesional	5
	Apoyo al interprendimiento	6
	Equipos y distribución de personas y material	3
	Organización y desempeño	4
	Estabilidad laboral	3
	Comunicación y desarrollo	4
	Autonomía y profesionalismo	3
Productividad		11
	Eficiencia	3
	Efectividad	4
	Eficacia	4

Procedimiento análisis de datos

La información recabada se tabuló en el programa SPSS versión 22 y las técnicas a utilizadas fueron:

- Estadística descriptiva
- Análisis factorial exploratorio

Confiabilidad

Una vez tabulada la información se procedió a verificar la confiabilidad del cuestionario. Para ello se aplicó el Alfa de Cronbach que indica el grado en que los componentes están relacionados (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1995). La medición se realizó mediante el Alfa de Cronbach. Este método se basa en un promedio de las

correlaciones entre las variables de estudio las cuales permiten analizar si la inclusión o exclusión de los componentes mejora la fiabilidad del cuestionario. La interpretación de este índice se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,001 – 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de “Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos,” por Ledesma, Molina, & Valero (2002), *Psico-USF*, 7(2), pp.143–152.

Análisis de Resultados

La muestra para el estudio se determinó con la siguiente formula de población desconocida:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, la muestra calculada resultó es de 384, sin embargo, se realizó 400 encuestas.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

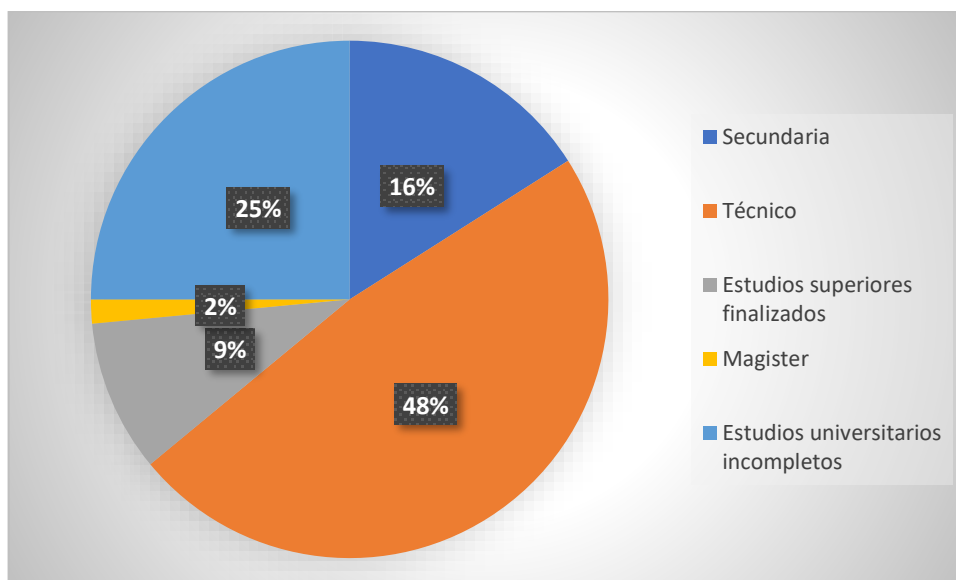


Figura 5. Nivel de educación

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 48% de los trabajadores son técnicos seguido de un 25% teniendo estudios realizados incompletos, el 16% los cuales han terminado la secundaria un 9% estudios superiores finalizados y solo un 2% magister.

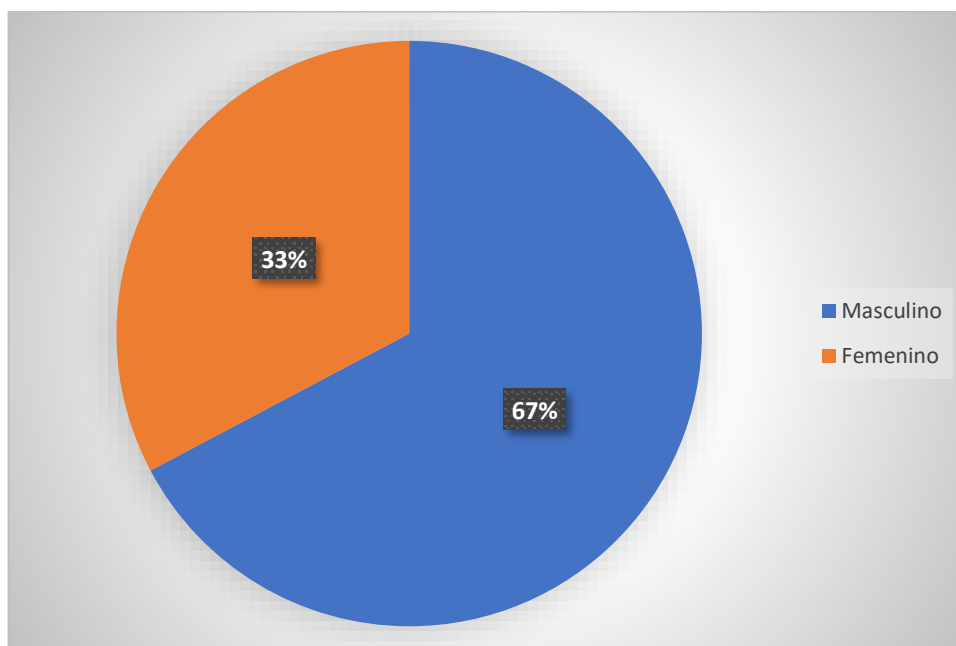


Figura 6. Sexo

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 67% de los trabajadores públicos son de sexo masculino y un 33% de sexo femenino.

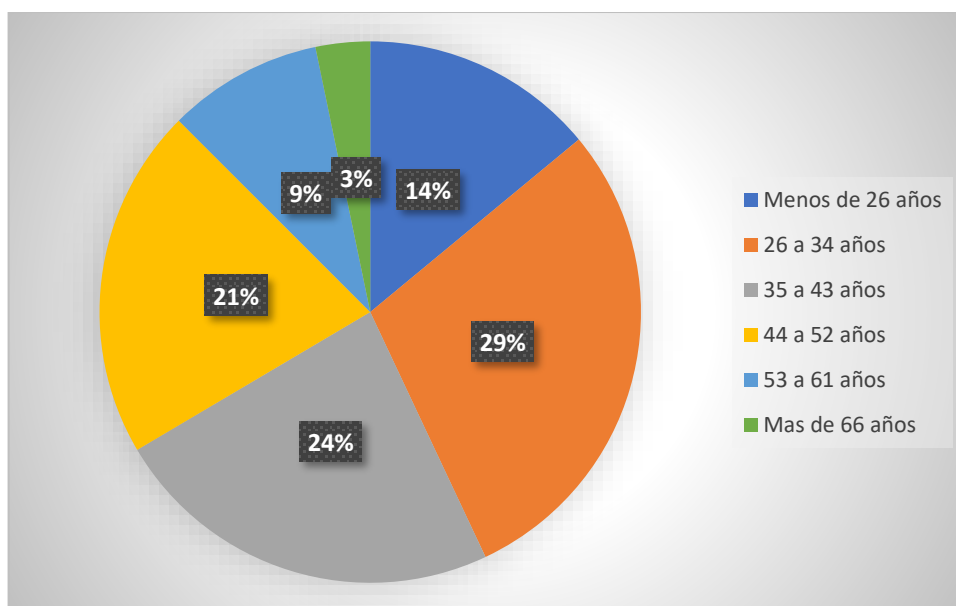


Figura 7. Edad

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Entre un rango de edad entre menos de 26 a 34 años tiene un 43% y entre 35 a 43 años 23.50% y entre 44 a 61 años 30.25% y trabajadores con más de 66 años tienen un 3.25%.

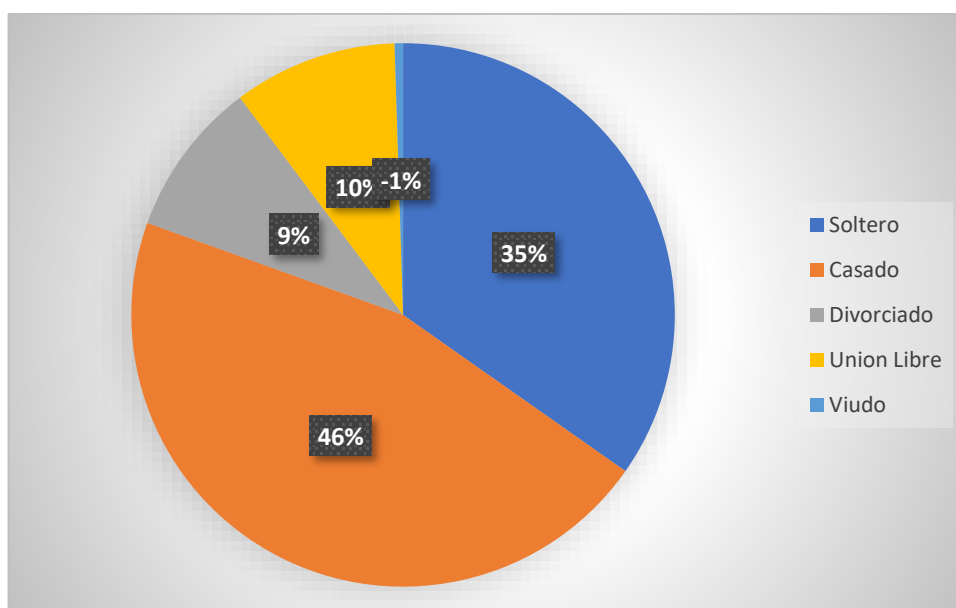


Figura 8. Estado Civil

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Cerca del 46% de los trabajadores públicos están casados seguido de un 35% de solteros y alrededor de un 19,50% entre Divorciados, Unión Libre y Viudos.

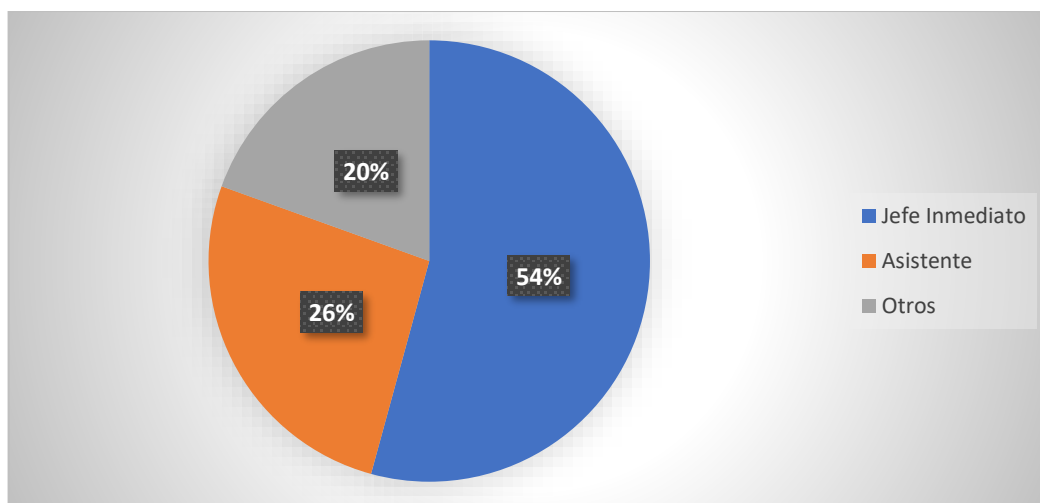


Figura 9. Cargo

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 54% de los encuestados ocupa un cargo de jefe inmediato en el cual están ingresados entre direcciones y jefaturas dentro de la organización, precedido de un 26% por los asistentes y un 20% otros cargos en los que se incluyen a obreros de planta.

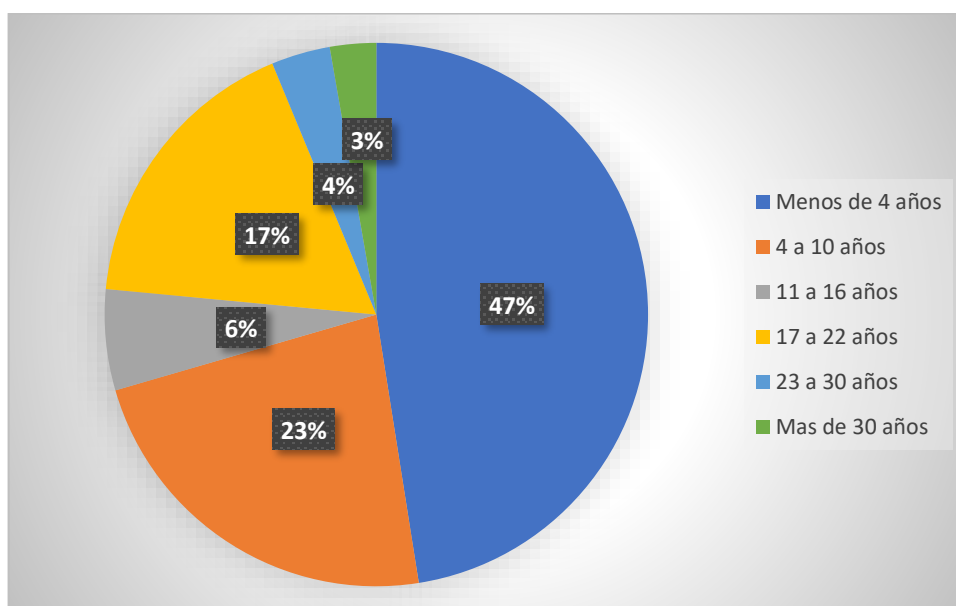


Figura 10. Años de Servicio

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Los trabajadores que tienen menos de cuatro años trabajando en la institución es del 47,50% seguido de los trabajadores que tienen alrededor de 4 a 10 años con un 23%, entre 11 a 16 años de servicio un 6%, entre 17 a 22 años de servicio un 17,25% y entre 23 a más de 30 años un 6,25%.

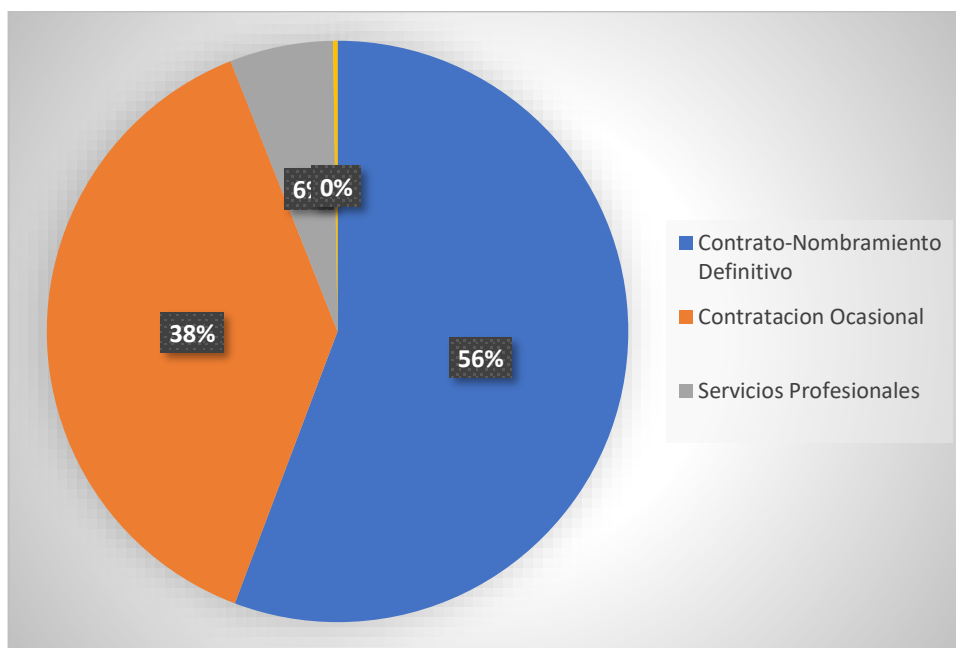


Figura 11. Tipo de Contrato

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 55,75% de los trabajadores encuestados cuentan con un Contrato-Nombramiento Definitivo y el 38,25% por Contratación Ocasional y ocupando así los Servicios Profesionales y otros el 6%.

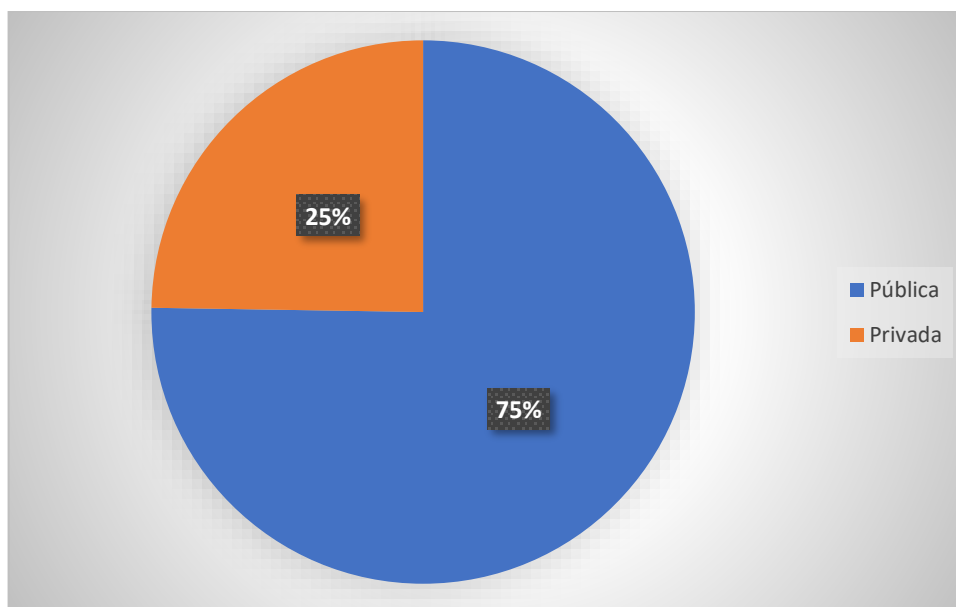


Figura 12. Institución

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Todos los trabajadores encuestados pertenecen a instituciones públicas del Cantón Daule en su totalidad ocupando el 100% de la población.

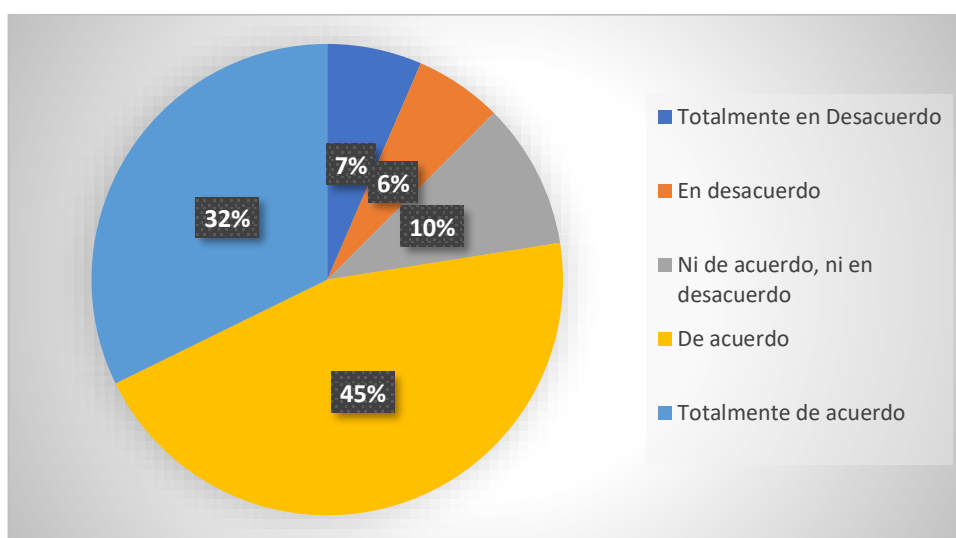


Figura 13. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 77,50% está de acuerdo y Totalmente de acuerdo en que se le brinda la ayuda necesaria para realizar sus labores cuando estos se le tornan complicados seguido del 10%

que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 12,50% esta Desacuerdo y Totalmente desacuerdo que se le brinde la ayuda necesaria.

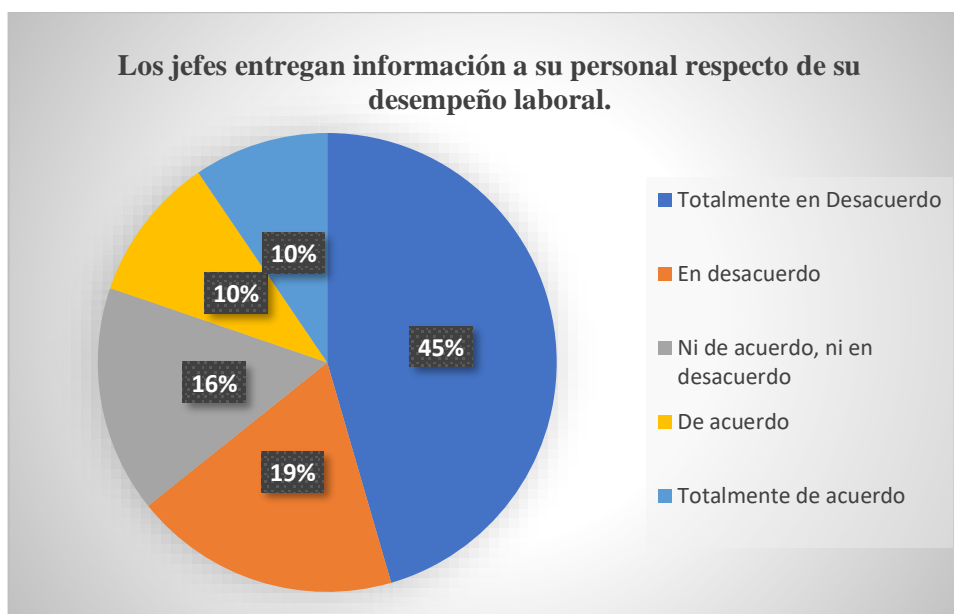


Figura 14. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 64,25% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo que sus jefes inmediatos le entregan un reporte de su desempeño en el trabajo siendo así el 19,75% de acuerdo y totalmente de acuerdo que se les entregan los reportes de su desempeño y el 16% indicó que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con lo indicado.

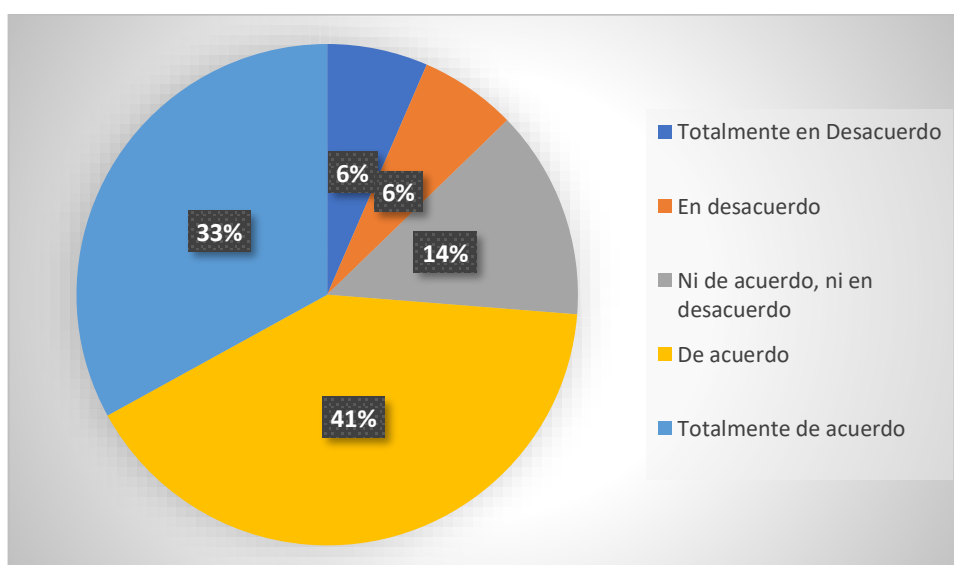


Figura 15. Los trabajadores de instituciones públicas saben lo que sus jefes esperan de ellos.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 73,75% de los trabajadores encuestados indicaron reconocer estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que conocen lo que sus jefes esperan de cada uno y el 12,75% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo conocer dicho aspecto siendo así el 14% de los encuestados mostrarse ni en acuerdo ni en desacuerdo.

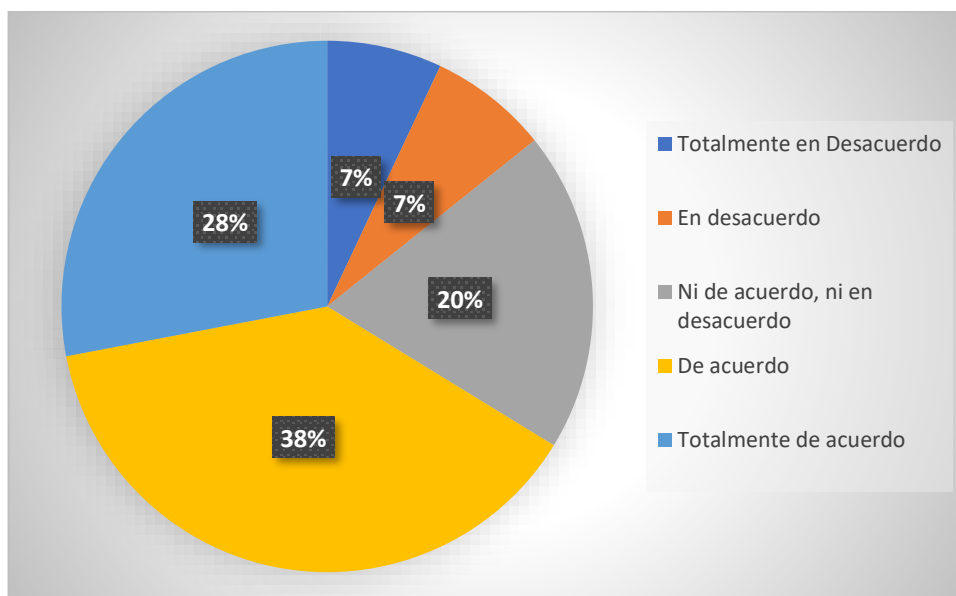


Figura 16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 66,25% reconoció que sus jefes inmediatos promueven las buenas relaciones entre trabajadores o compañeros de trabajo, el 14,25% se mostró en desacuerdo y totalmente desacuerdo dicha característica y el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo indicado.

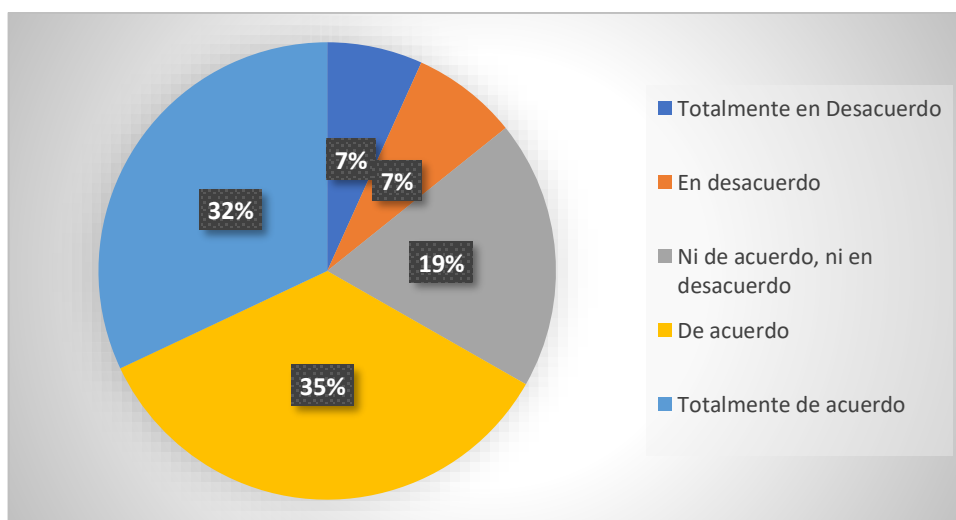


Figura 17. Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 66,75% aceptó que son tratados con respeto por sus jefes en la institución siendo el 14,25% en desacuerdo y totalmente desacuerdo quedando un 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

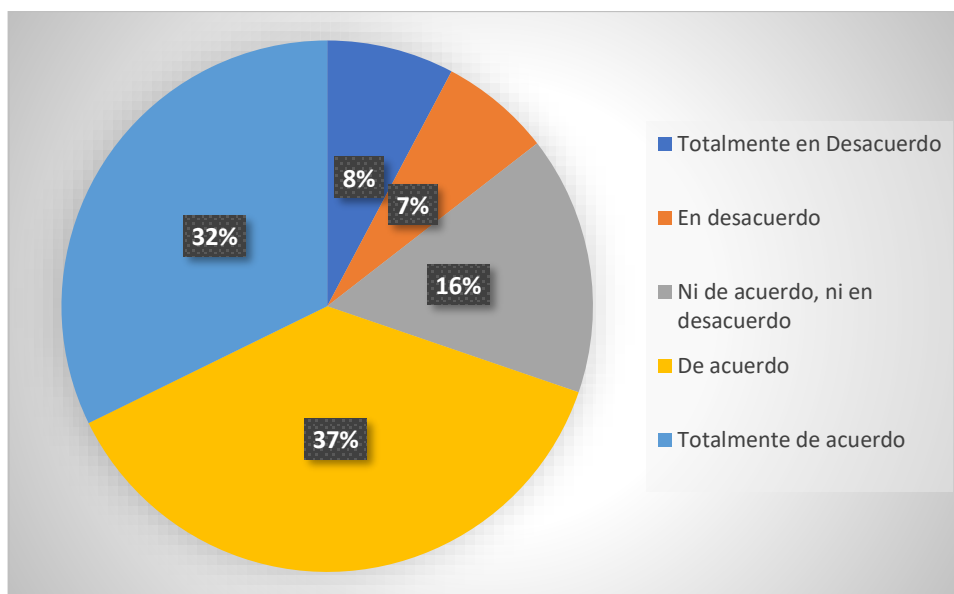


Figura 18. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)
Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 69,75% indicó que cuenta con la ayuda y asesoramiento de su jefe inmediato al realizar una labor o trabajo con dificultad, el 14,50% en desacuerdo y totalmente desacuerdo siendo así el 15,75% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

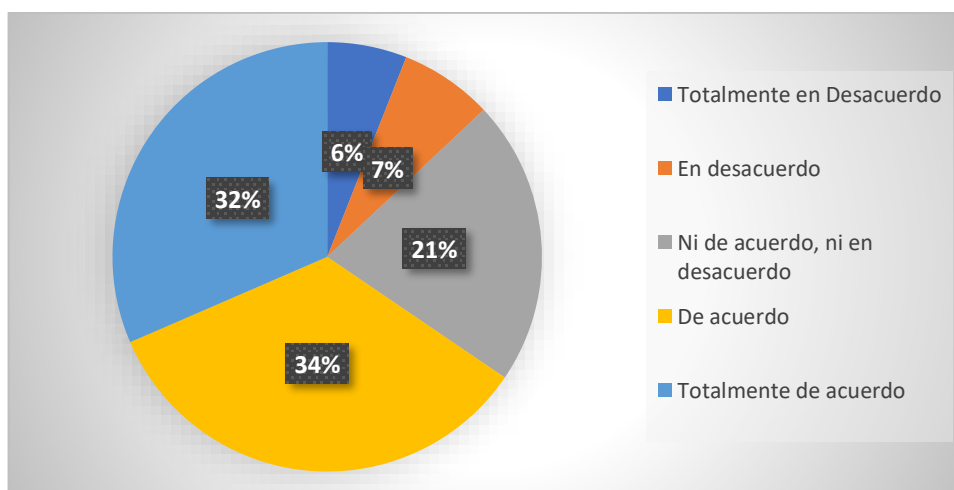


Figura 19. En esta institución se trabaja en equipo
Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 65,50% están de acuerdo y totalmente de acuerdo trabajar en equipo en su organización el 21,50% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo siendo el 13% desacuerdo y totalmente desacuerdo mantener esta labor dentro de su trabajo.

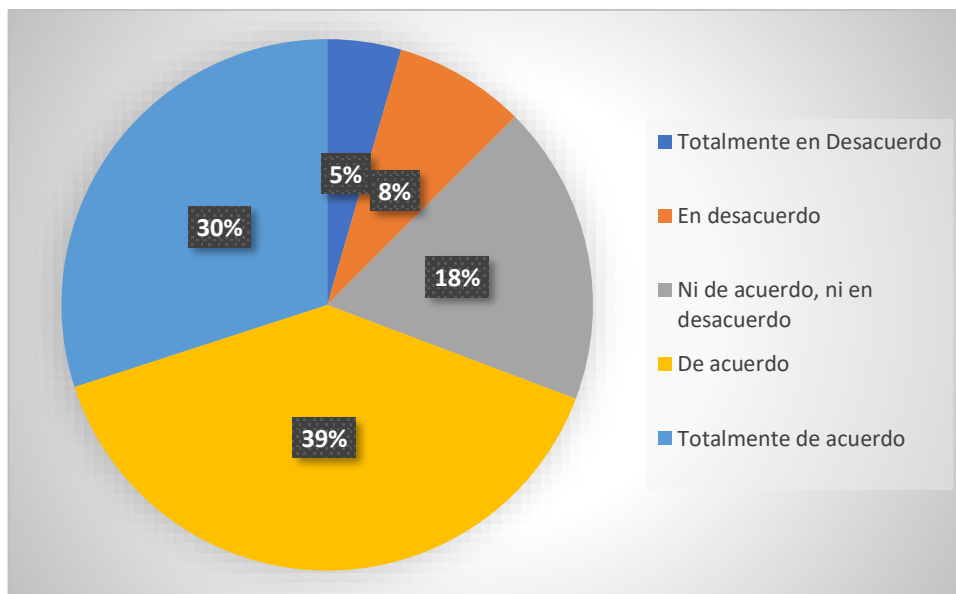


Figura 20. En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 31 % reconocieron que los trabajadores que laboran en cada una de las instituciones trabajan comprometidos con la institución siendo el 18,25% estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 12,50% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

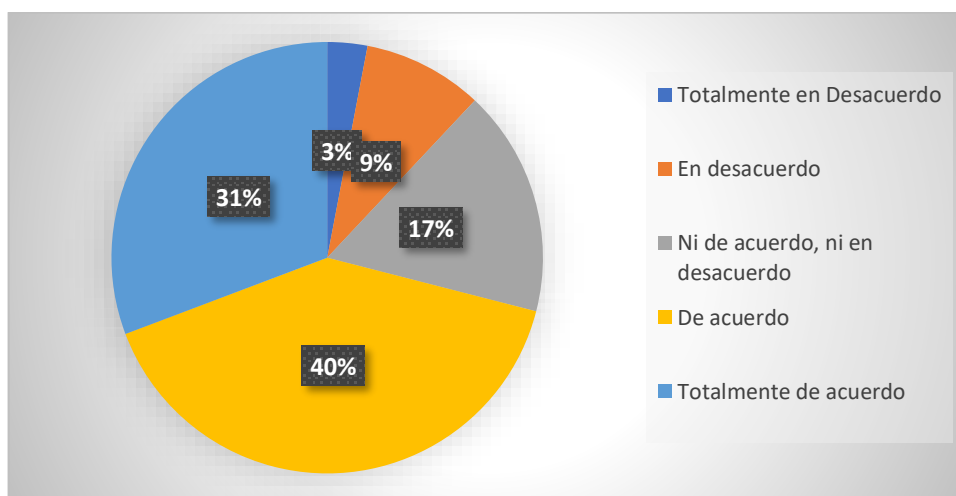


Figura 21. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 71% de los trabajadores aceptó esforzarse bastante para desarrollar las diferentes actividades que le son asignadas el 17% le es ni de acuerdo ni en desacuerdo, y siendo así el 12% estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

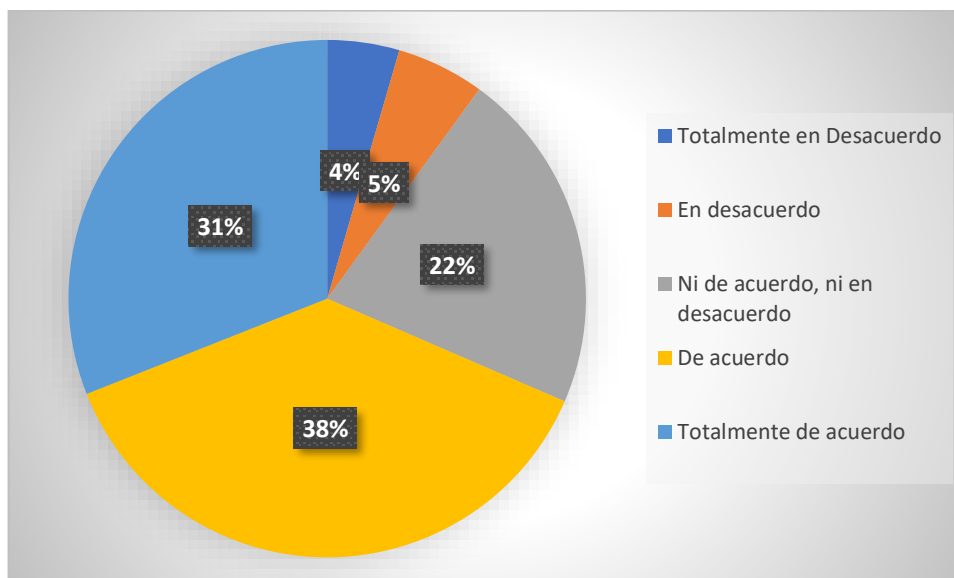


Figura 22. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 68,50% muestra interés por el trabajo que se les asigna el 21,50% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo con involucrar el interés en sus actividades diarias.

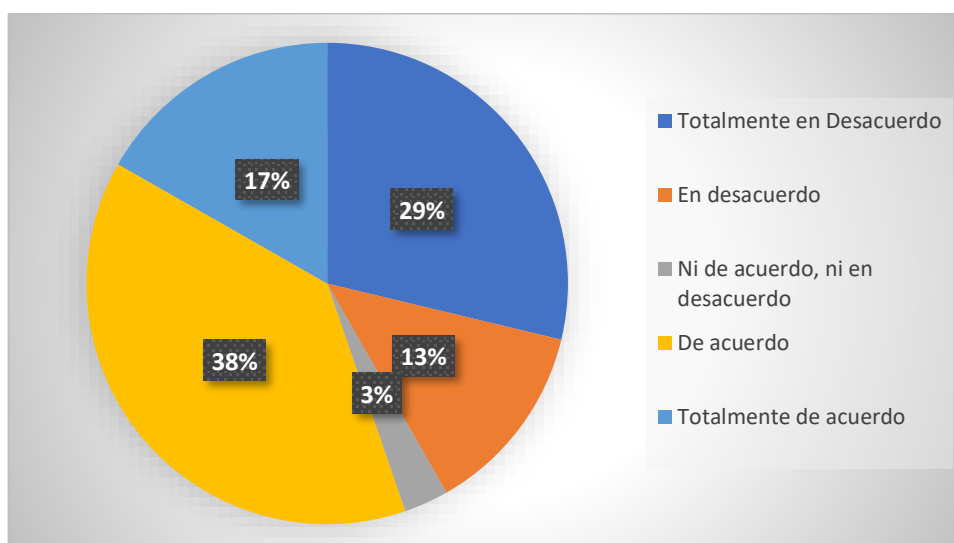


Figura 23. Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 55.25% de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que en las instituciones donde laboran les dan las facilidades y la apertura de presentar nuevas ideas para la organización tomando en cuenta su criterio, el 41,75% indicó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que se les da la misma apertura por otra parte el 3% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

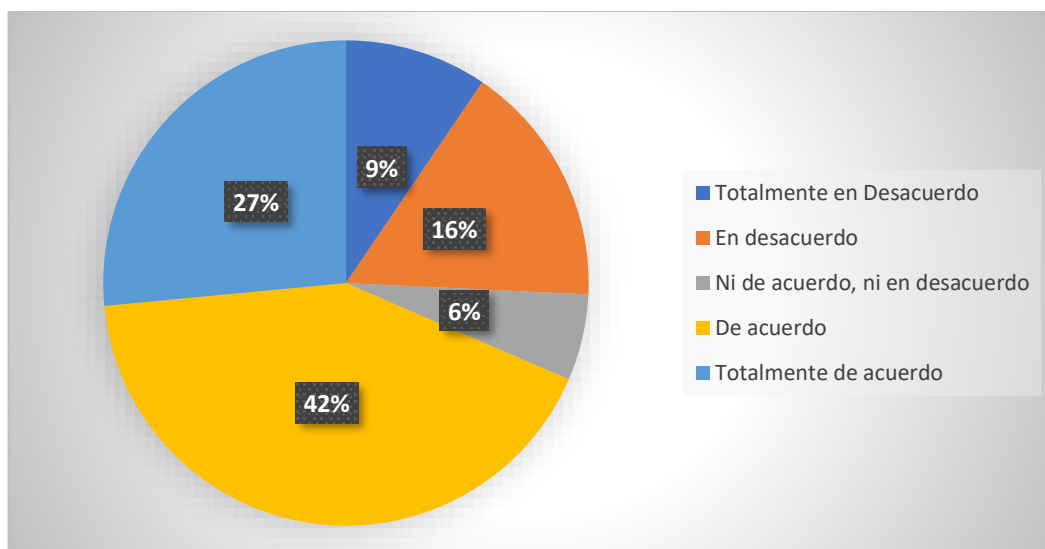


Figura 24. Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 68,50% de los trabajadores indicaron que los jefes demuestran comprensión al momento de entender que sus colaboradores cometen un error y un 25,75% indicaron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo siendo así el 5,75% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

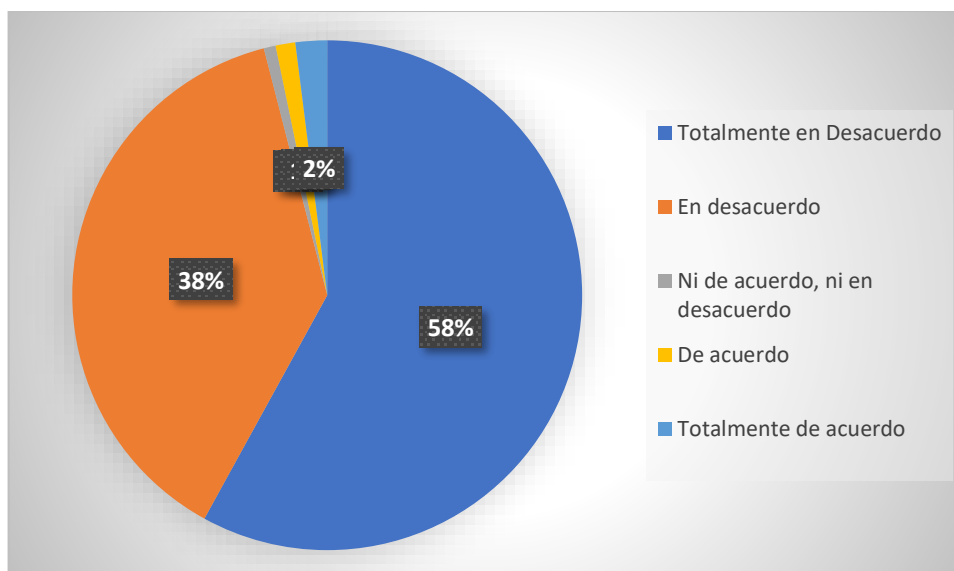


Figura 25. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 96% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo que teniendo empeño e iniciativa podrían progresar dentro de la organización siendo el 3,25% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo y un 0,75% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

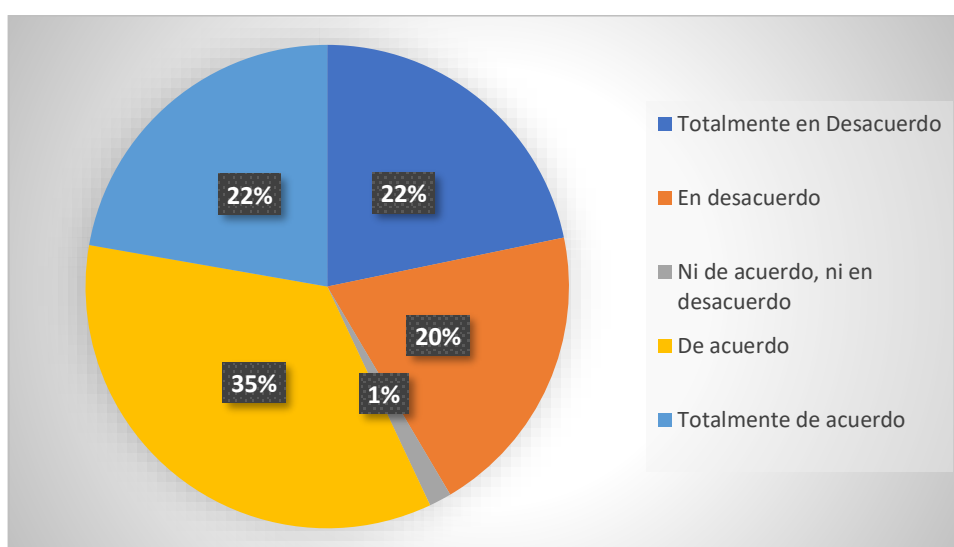


Figura 26. En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 57% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que existe un nivel de amistad entre sus compañeros de trabajo existiendo la colaboración y apoyo entre ellos, pero el 41,50% indicaron que no existe tal nivel de compañerismo o amistad en su entorno de trabajo y siendo un 1,50% le es indiferente aquella acotación.

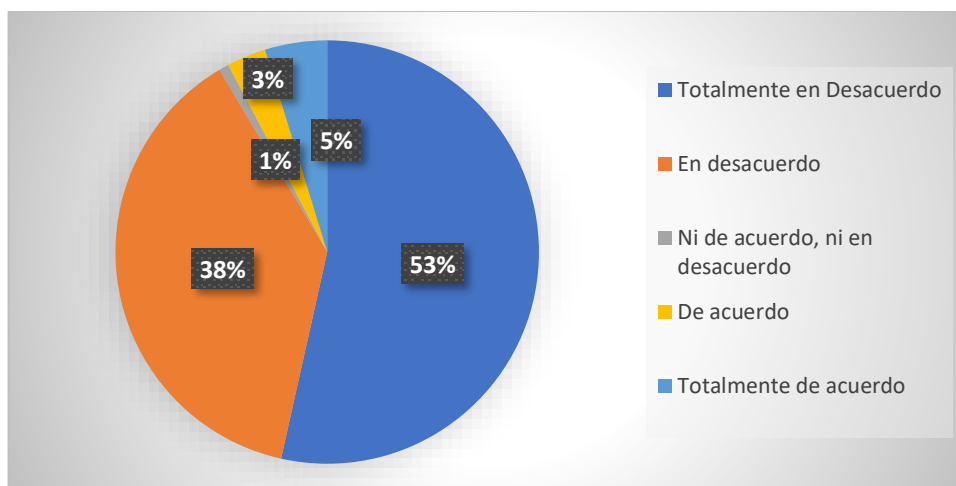


Figura 27. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Del total de trabajadores encuestados el 91,50% indicó que la dirección de la organización que trabajan no se preocupa de cómo se siente su personal o de los problemas que puedan estar atravesando y tan solo un 7,75% indicó que si son comprendidos en esos aspectos por sus directivos y el 0,75% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

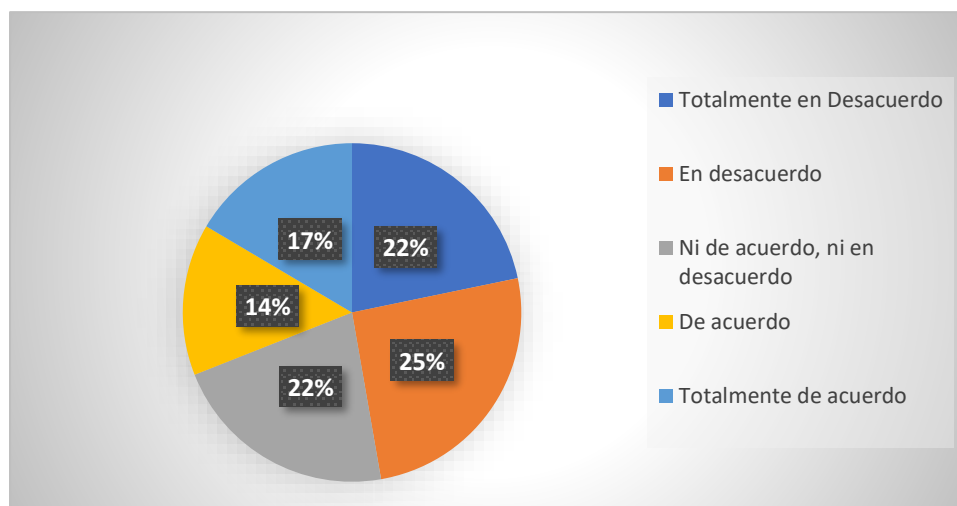


Figura 28. Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 47,25% de los trabajadores indicaron estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo en que sus jefes creen que las discrepancias entre las distintas unidades y personas puedan ser útiles para el mejoramiento de la institución ya que muchos creen que eso causa malestar e

inconformidad en el entorno de trabajo, siendo el 31% de los encuestados estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación y un 21,75% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

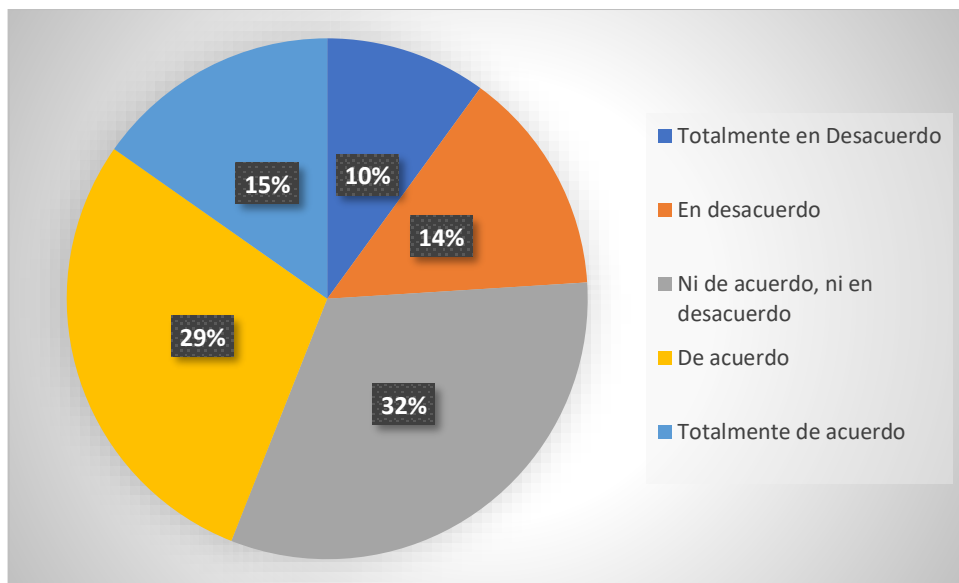


Figura 29. En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 44% de los trabajadores indicó que sí existe muy pocas probabilidades de ascenso en sus puestos de trabajo y el 24% indicó que sí existen probabilidades de ascenso en su organización y el 32% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

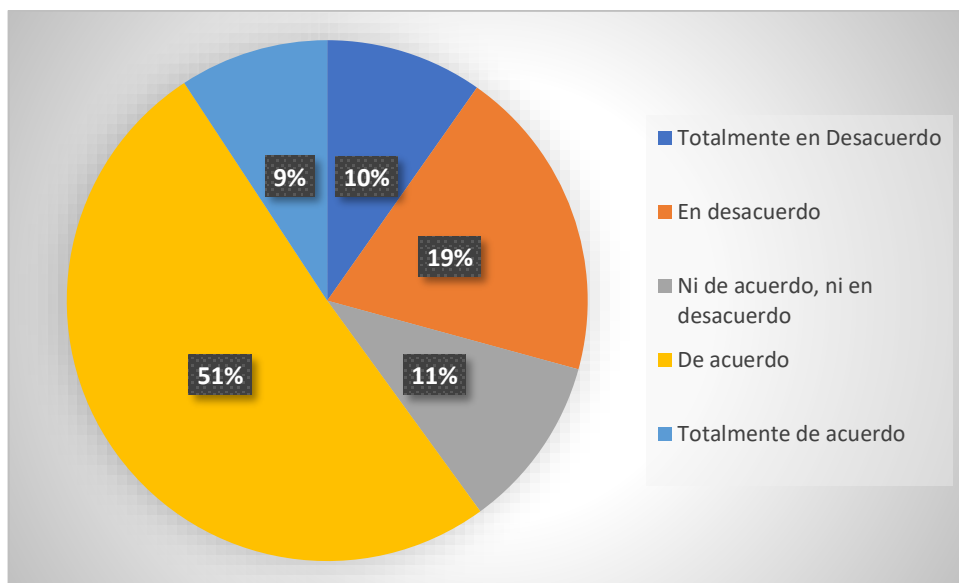


Figura 30. En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 60% de los encuestados indicó que no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales en su organización, siendo el 29,25% de trabajadores que indican que sí se les da aquellas oportunidades y el 10,75% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

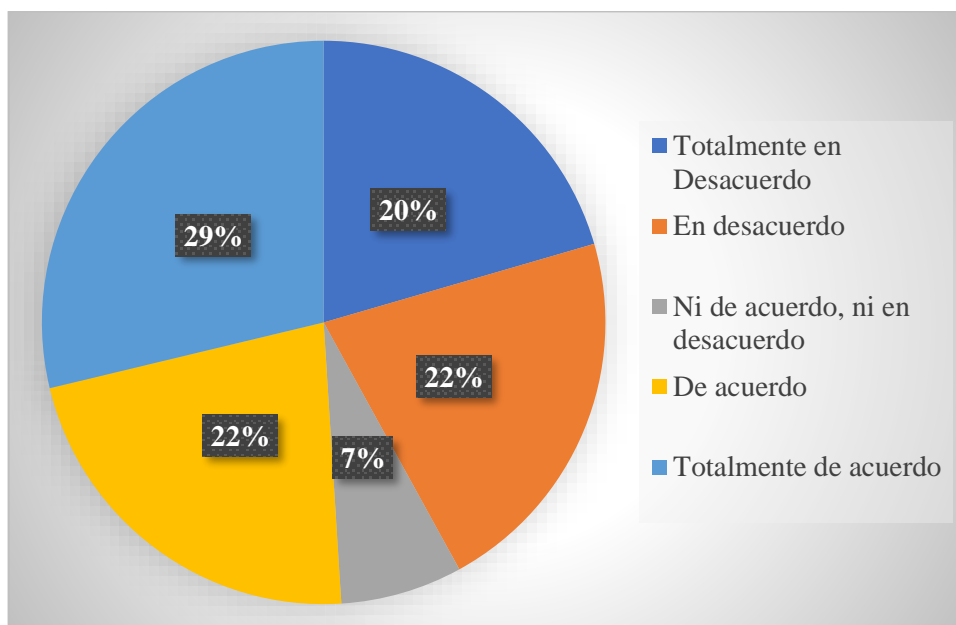


Figura 31. Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 51% de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo en creer más de lo que se rumora que en la información oficial y el 42% prefiere creer en la información oficial que en los rumores siendo el 7% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los rumores y la información oficial.

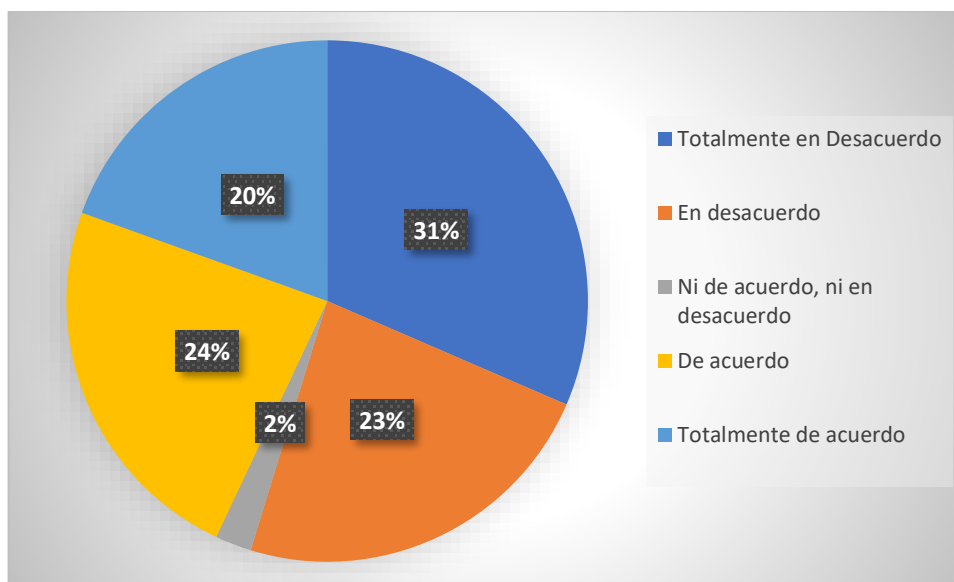


Figura 32. Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 54,75% negó trabajar en un ambiente laboral tenso y el 43% de los trabajadores aceptó laborar en un ambiente de trabajo tenso siendo el 2,25% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en caracterizar su ambiente de trabajo.

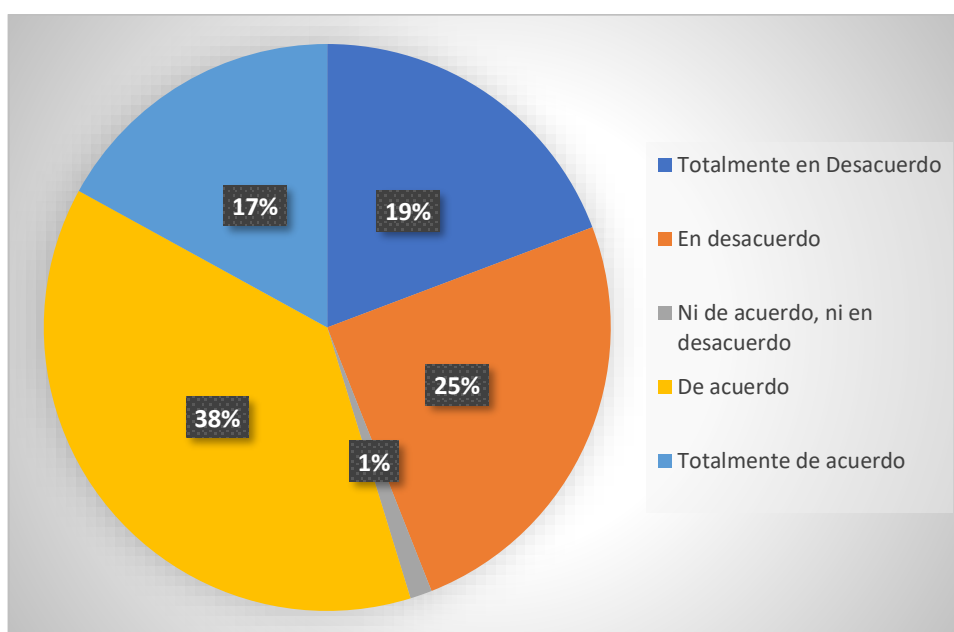


Figura 33. En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 54,75% de los trabajadores indicaron que se les mantienen desinformados sobre materias que deberían de saber y el 44% indicó que si se les tienen informados e instruidos

sobre las materias que deberían de saber en sus puestos de trabajo siendo el 1,25% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

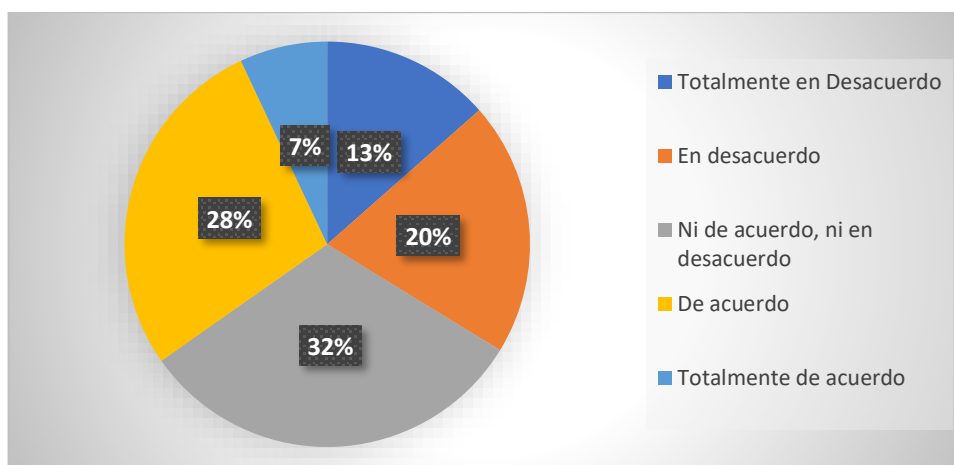


Figura 34. El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 34,75% de acuerdo y totalmente de acuerdo que el ambiente de su institución es propicio para desarrollar nuevas ideas y el 33,75% indicaron que no es propicio para desarrollar nuevas ideas teniendo como resultado un 31,50% de trabajadores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el ambiente de la institución donde laboran es propicio para desarrollar nuevas ideas.

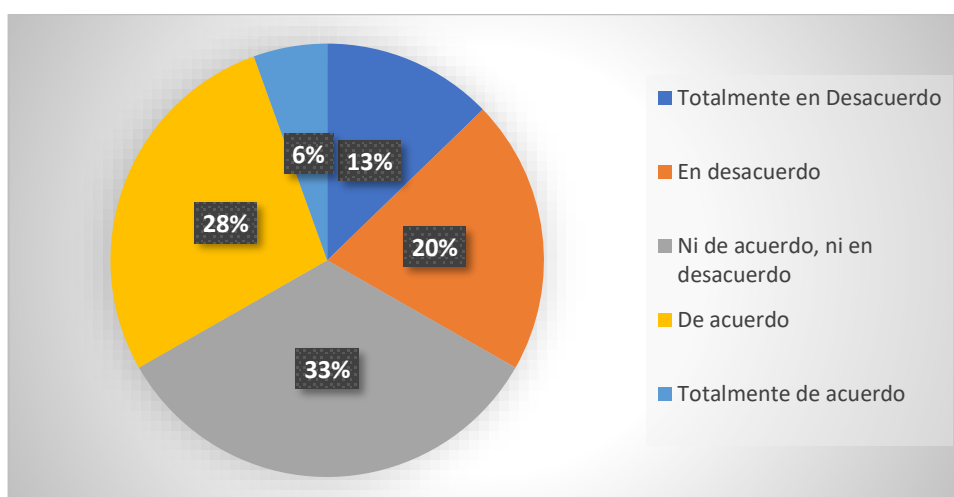


Figura 35. Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 33,50% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo en expresar nuevas ideas y están sean bien o mal acogidas por sus jefes siendo el 33,25% estar en

desacuerdo y total desacuerdo al igual que aquellos trabajadores que están de acuerdo y total de acuerdo ocupando también un 33,25%.

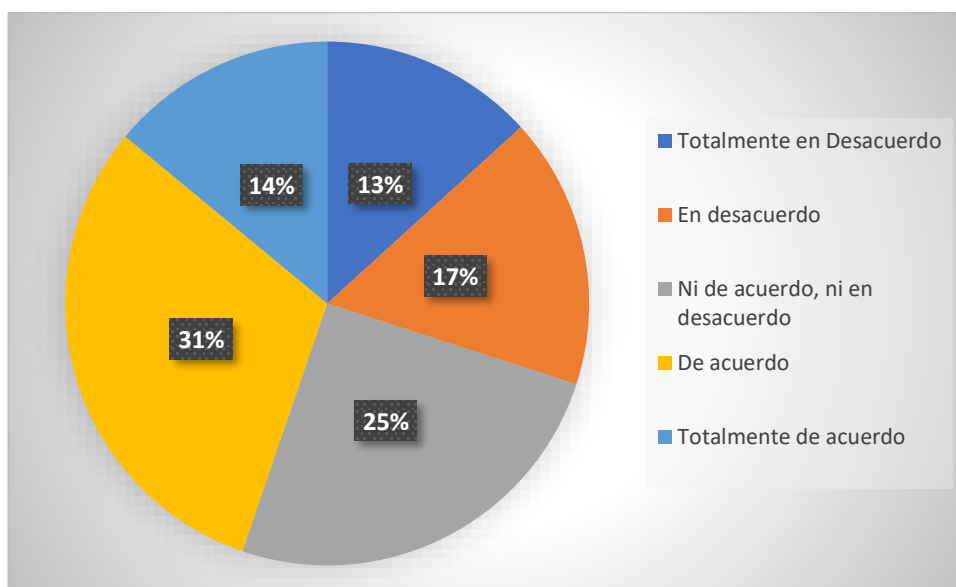


Figura 36. En esta institución existen demasiadas críticas

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 44,75% de los trabajadores piensan que en sus organizaciones existen demasiadas críticas y un 30% indicó que no existen demasiadas críticas teniendo un 25,25% de trabajadores que le es indiferente están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

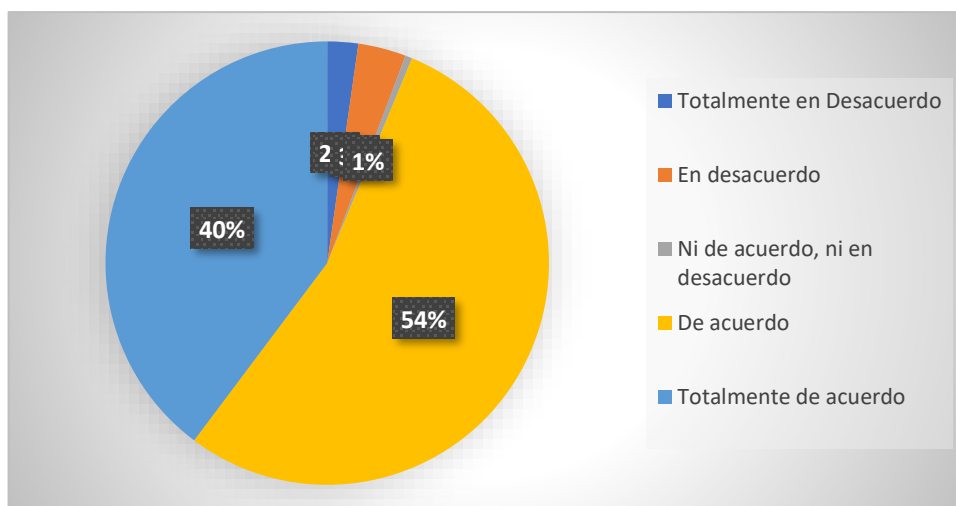


Figura 37. En esta institución existe un alto respeto por las personas

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 93,75% de los trabajadores encuestados indicaron que si existe un total respeto por las personas dentro de la organización que trabajan y tan solo un 5,75% no estuvo de acuerdo

con esta afirmación teniendo como restando un 0,50% de encuestados que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

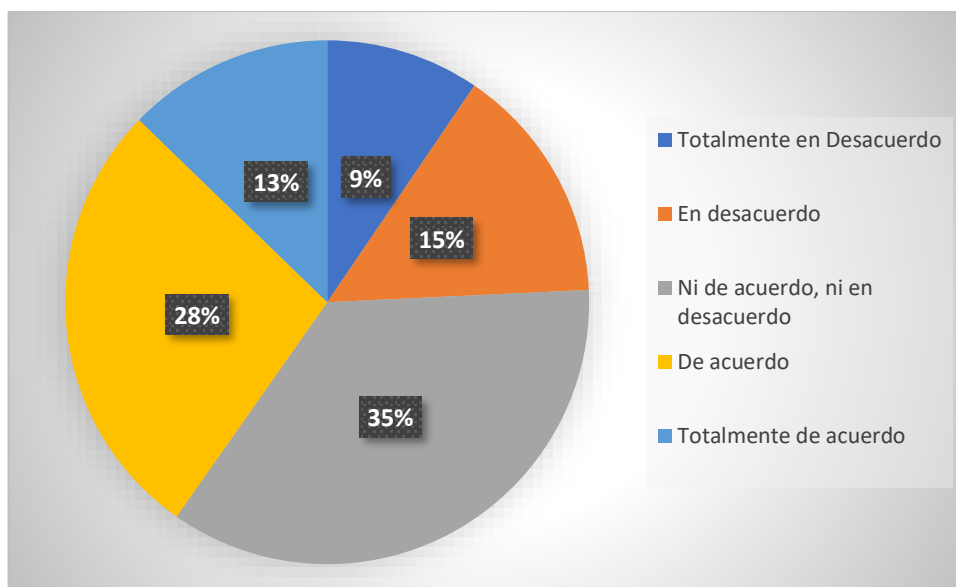


Figura 38. En esta institución la gente no confía en los demás

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 40,25% de trabajadores encuestados indicaron que en sus organizaciones la gente confía entre ellos y el 24,25% indicaron si confiar en los demás dentro de la organización que laboran y un 35,50 está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

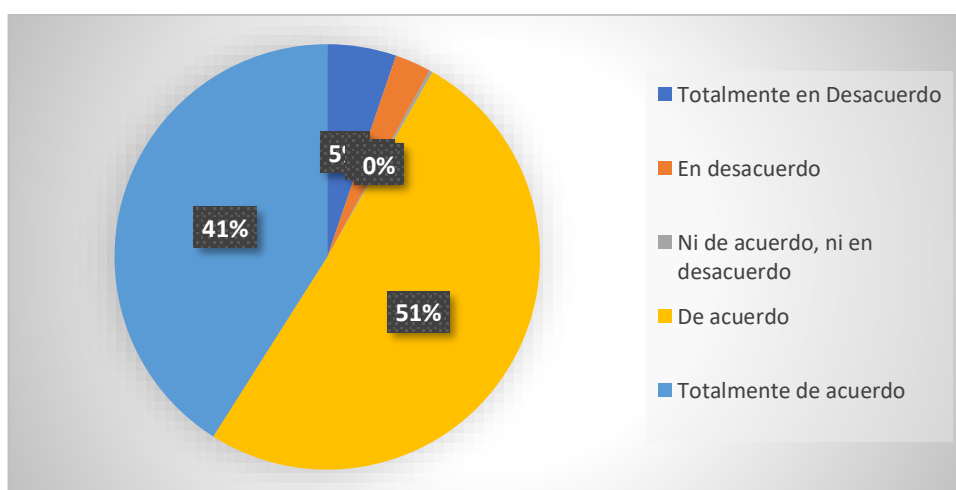


Figura 39. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 91,75% de los trabajadores aceptaron trabajar en un ambiente desorganizado y sin planificación siendo el 8% de trabajadores que negaron dicha afirmación y un 0,25% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

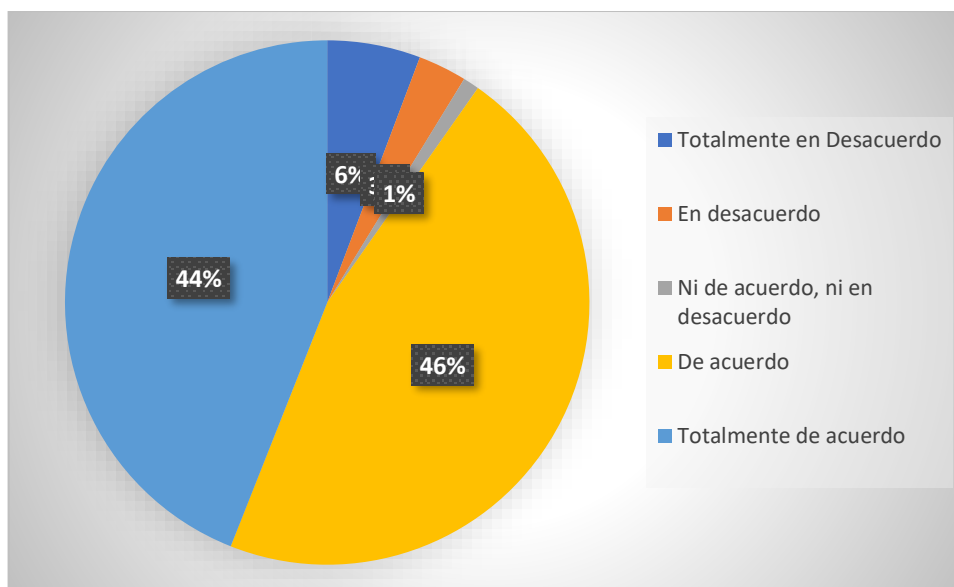


Figura 40. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 90,25% de los trabajadores aceptó trabajar en una institución que les permite realizar un trabajo eficiente y efectivo debido a la distribución del personal y material, como también se obtiene un 8,75% de trabajadores que no pueden realizar estas actividades con eficiencia y efectividad y el 1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

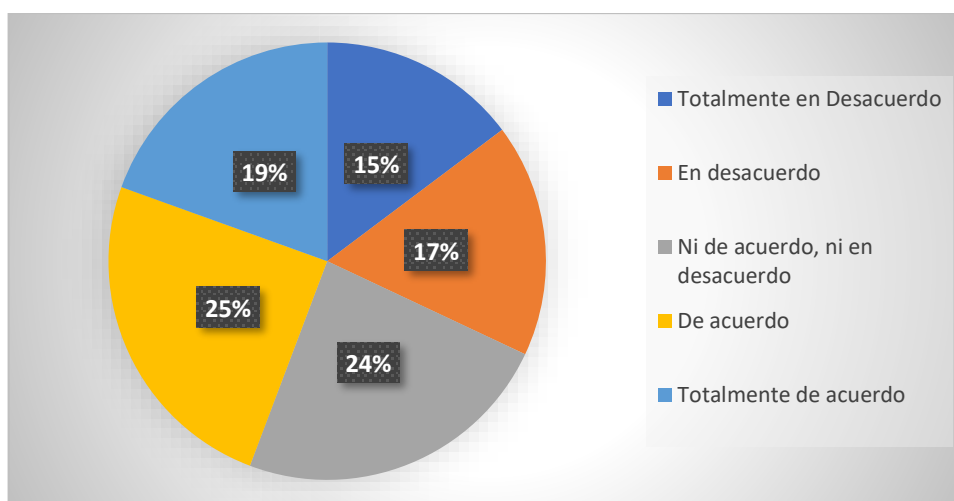


Figura 41. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 44,25% de trabajadores que indican que si cuentan con el material en tipo y cantidad para realizar sus trabajos requeridos diariamente y un 32% indicó que no cuenta con los materiales necesarios para su trabajo ni en tipo ni en cantidad y el 23,75% restante indicó que esta ni en acuerdo ni en desacuerdo.

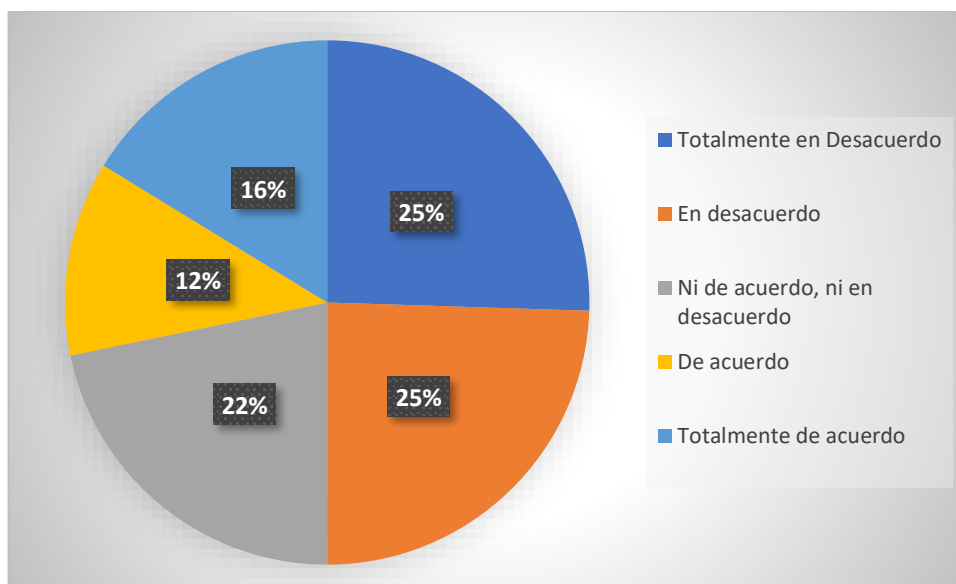


Figura 42. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 50% de los trabajadores encuestados indicaron que la cantidad de trabajo que se realiza no es apropiada para el número de personas contratadas y el 28,25% indicaron que estaban de acuerdo y en total de acuerdo que los trabajos realizados dentro de la organización están bien para el número de trabajadores que realizan sus actividades dentro de la institución y el 21,75% indico que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo.

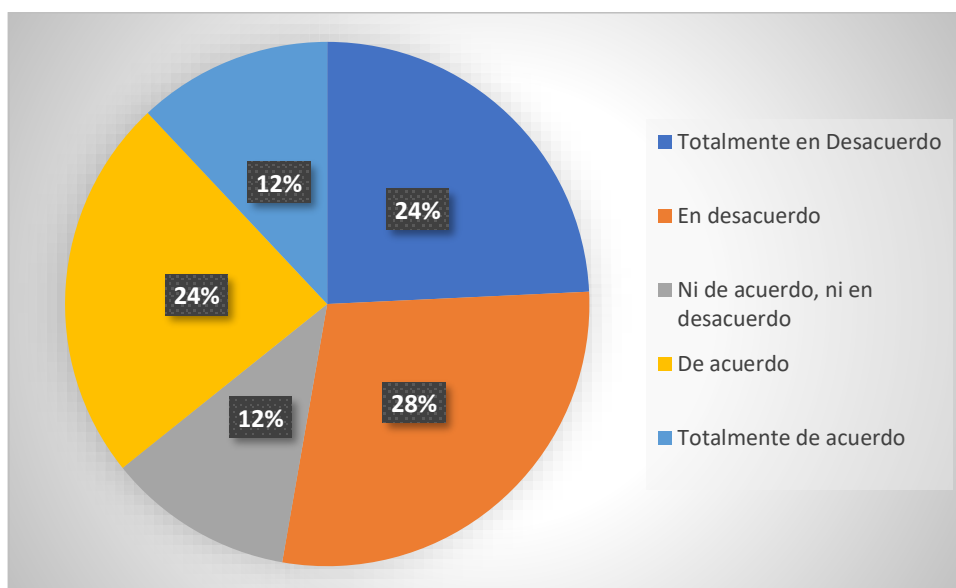


Figura 43. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 52,75% de los encuestados indicaron que la institución los trabajos no están bien asignados ni organizados y el 35,75% mencionó que si estaban de acuerdo y si existe organización en el trabajo para cada persona dentro de la institución teniendo un 11,50% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

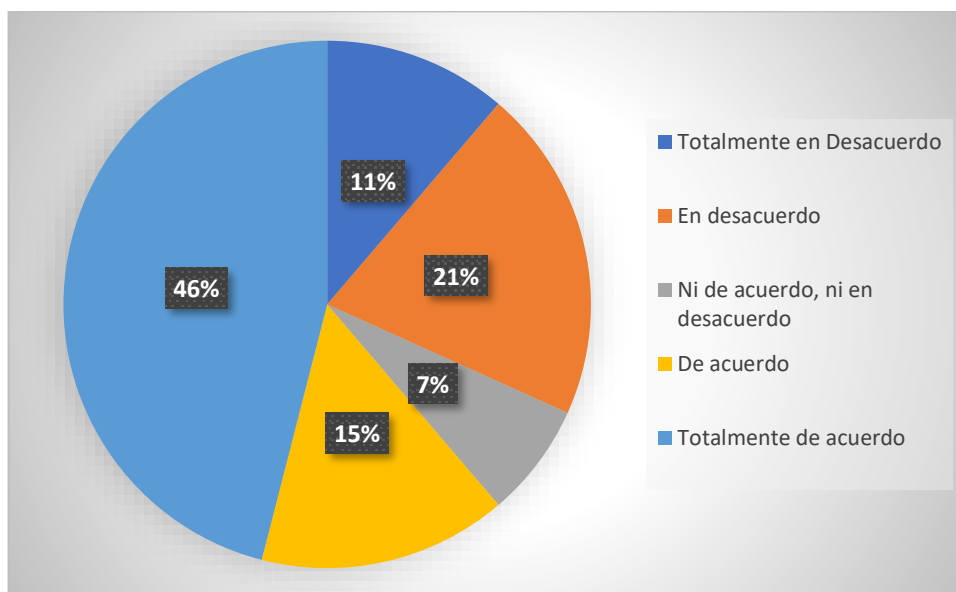


Figura 44. La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 61,25% de los trabajadores indicaron que la capacidad es el criterio básico para asignar tareas en la organización que trabajan y el 31,75% indicaron que no estaba de acuerdo con aquello y el 7% de los trabajadores indicaron que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo.

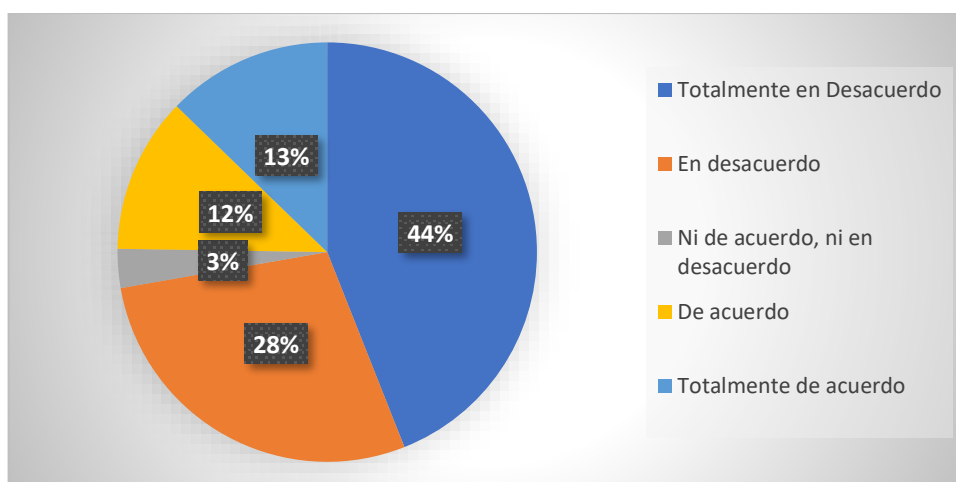


Figura 45. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 72,25% de trabajadores que indicaron que en la institución los reconocimientos no son dados para aquellos trabajadores que se desempeñan mejor en cambio el 24,75% indicó que si existe un mayor reconocimiento por parte de los superiores a aquellos trabajadores que se desempeñan mejor en sus puestos de trabajo, como también el 3% indico que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo.

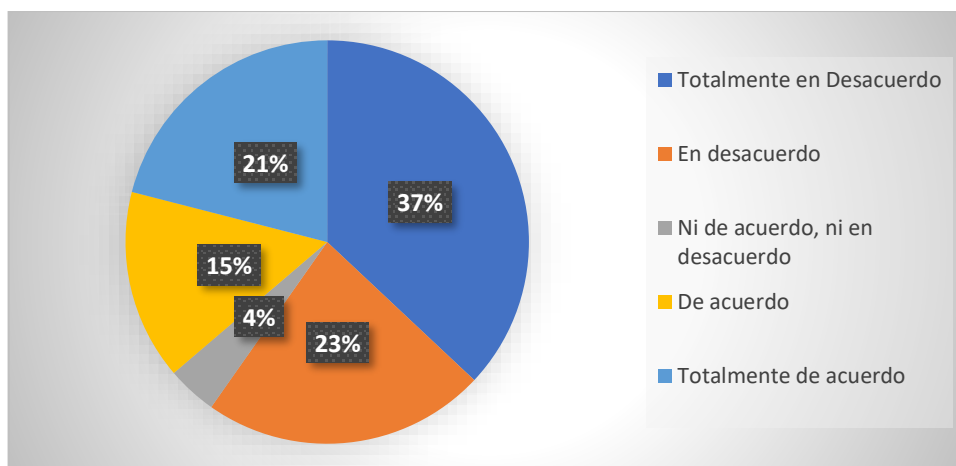


Figura 46. En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas
Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 59,75% de los trabajadores indicaron que si se conoce el órgano regular y a quien se debe de obedecer y acatar las decisiones asignadas a cada personal y el 36,25% desconoce a quien se deba de obedecer al momento de decidir las cosas teniendo un 4% de trabajadores que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

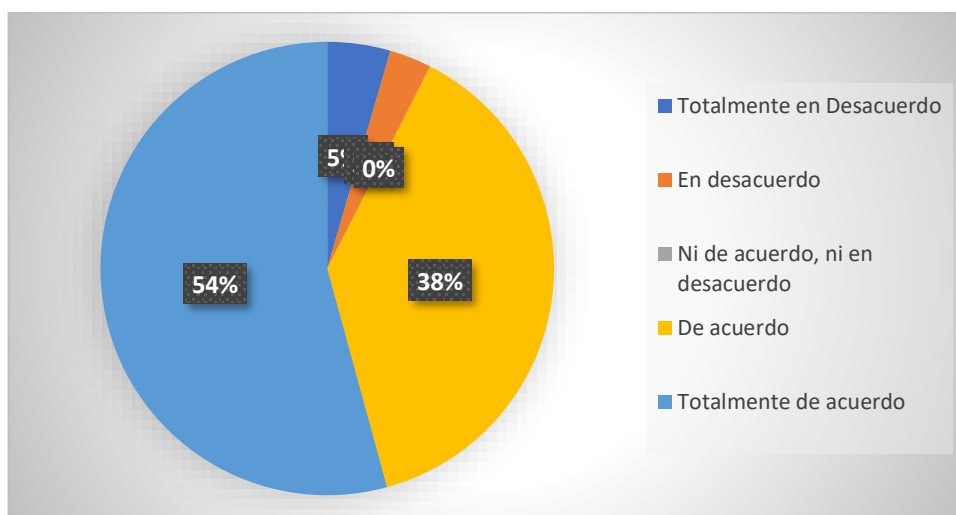


Figura 47. Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 92,50% de trabajadores que indican que les preocupa una reorganización en la institución que laboran debido a que se vea afectada la estabilidad de sus trabajos, y el 7,50% indicaron que no les preocupa dichos cambios ya que su estabilidad en el trabajo no se verá afectada.

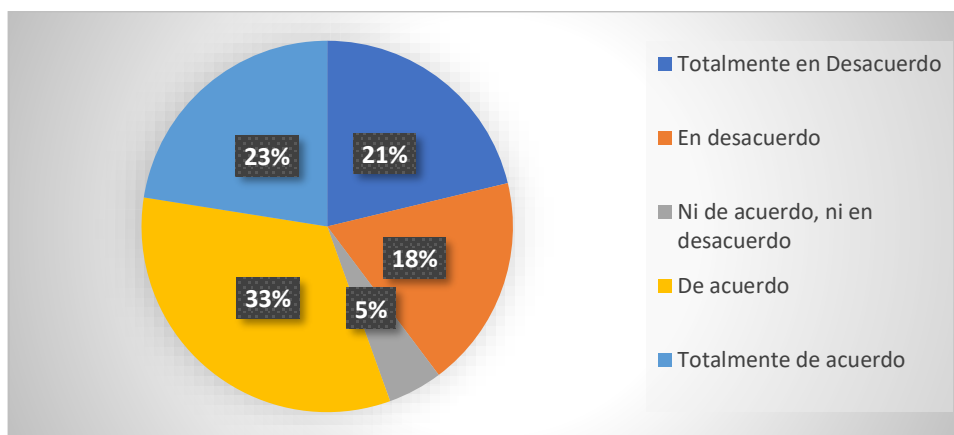


Figura 48. Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o la automatización en esta institución

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 55,50% de trabajadores que les preocupa la estabilidad de sus trabajos los efectos que puedan ocasionar el cambio de métodos de trabajo o la automatización dentro de la institución y el 39,75% indicaron que no tienen ninguna preocupación con si llegase a ocurrir estos acontecimientos, existiendo así un 4,75% de trabajadores que ni están de acuerdo ni en desacuerdo.

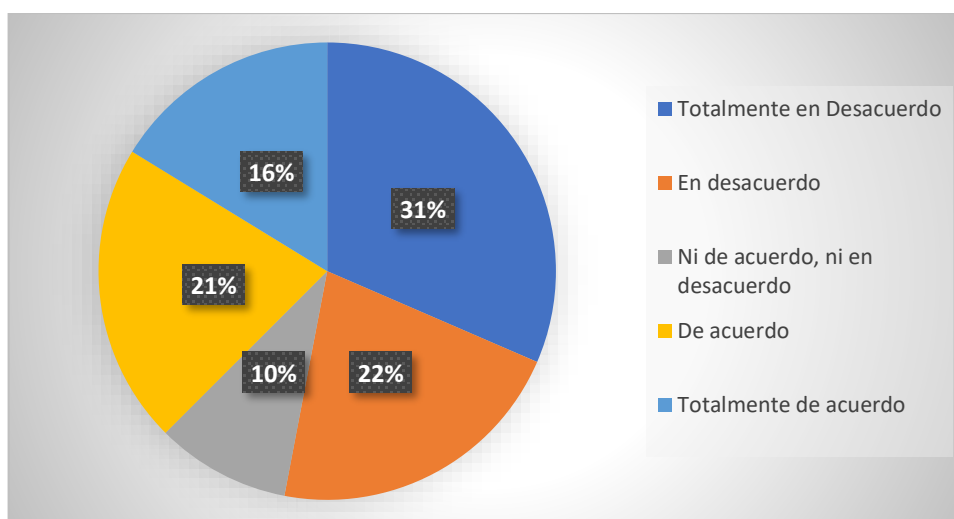


Figura 49. Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 53% de los encuestados indicaron que no temen en cualquier momento puedan perder el trabajo en la institución y el 37,50% indicó que efectivamente en cualquier momento puedan perder su trabajo, teniendo un 9,50% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

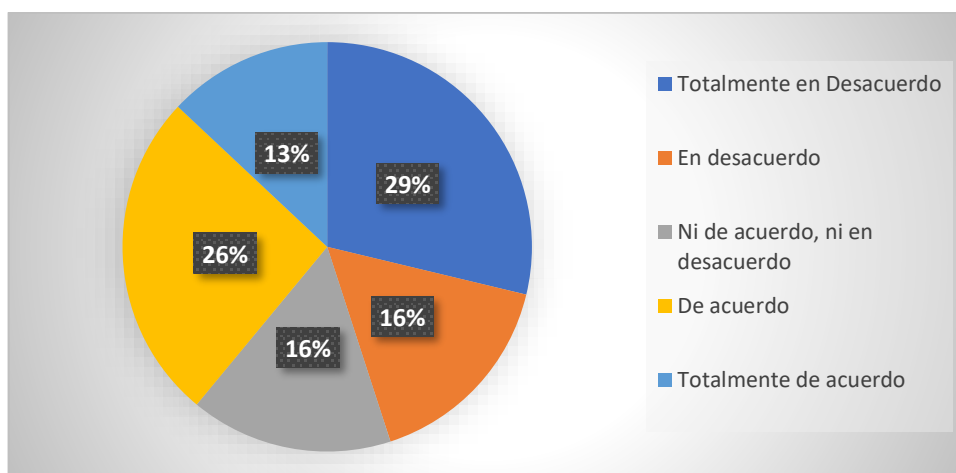


Figura 50. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 45% de los trabajadores indicó que no existe una buena comunicación entre los directores y los trabajadores y el 39% indicó que si existe la buena comunicación teniendo un 16% de trabajadores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

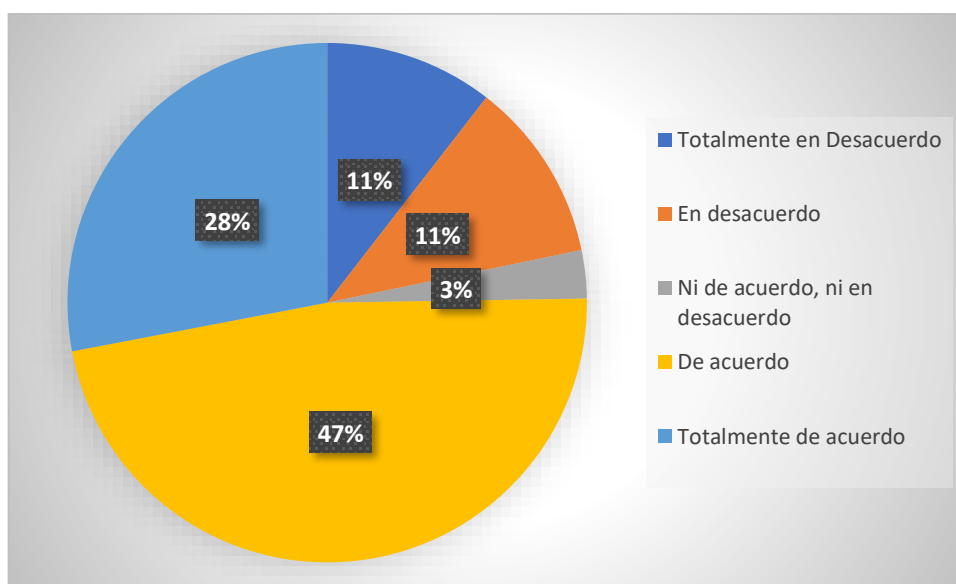


Figura 51. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 75,25% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que las tareas asignadas están claras porque se les explica bien y en el tiempo oportuno, el 21,75% indicó que las tareas

asignadas no son explicadas bien ni en el tiempo oportuno y el 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

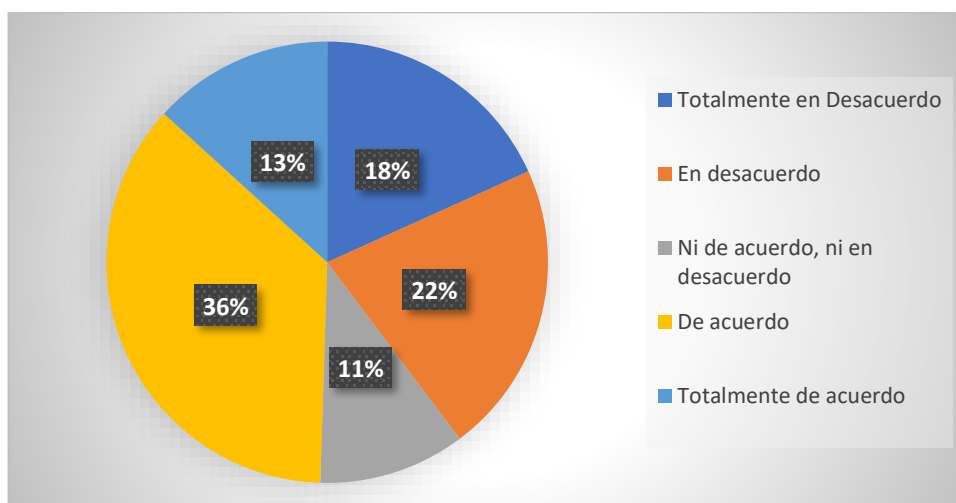


Figura 52. Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 49,50% del personal indicó que la institución se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal y el 39,75% indicó que no existe tal perfeccionamiento ni capacitación del personal y un 10,75% está de acuerdo ni en desacuerdo.

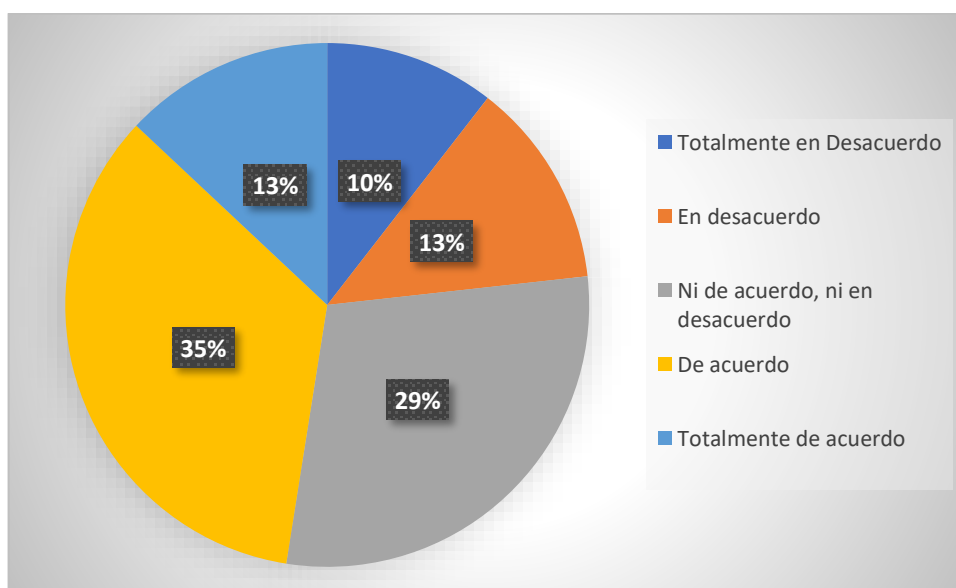


Figura 53. Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

Existe un 47,50% de trabajadores encuestados que indican la existencia de una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos y un

23,25% indicó que no existe tal comunicación teniendo un 29,25% que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

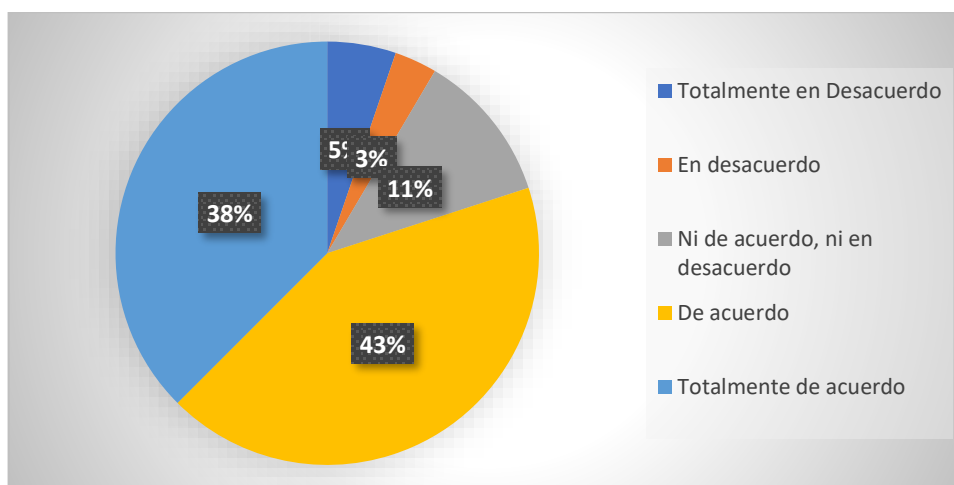


Figura 54. Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 80% de trabajadores indicó que debe existir un alto nivel de conocimiento para que un trabajo de buenos resultados y un 8,50% indicó que no es necesario el alto nivel de conocimientos para que dicho trabajo de buenos resultados, y el 11,50% indicó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

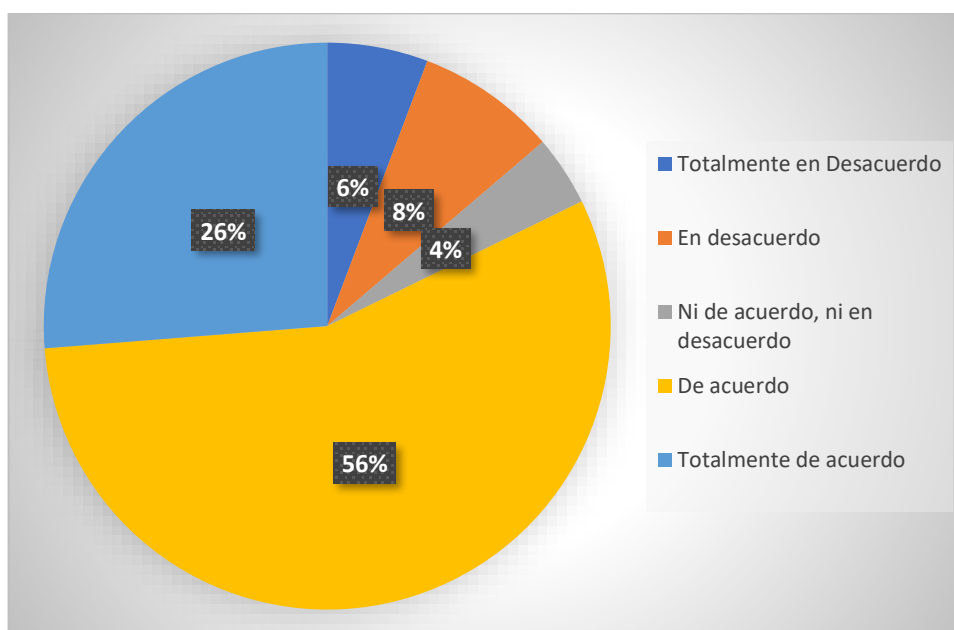


Figura 55. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 82,25% de los empleados indicaron que los jefes dan las indicaciones generales y es responsabilidad de los empleados realizar el trabajo específico, por otra parte el 13,75% de los empleados indico de que los jefes no dan las indicaciones específicas para realizar dichas labores y no es responsabilidad de ellos el trabajo específico como también el 4% indicó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo indicado.

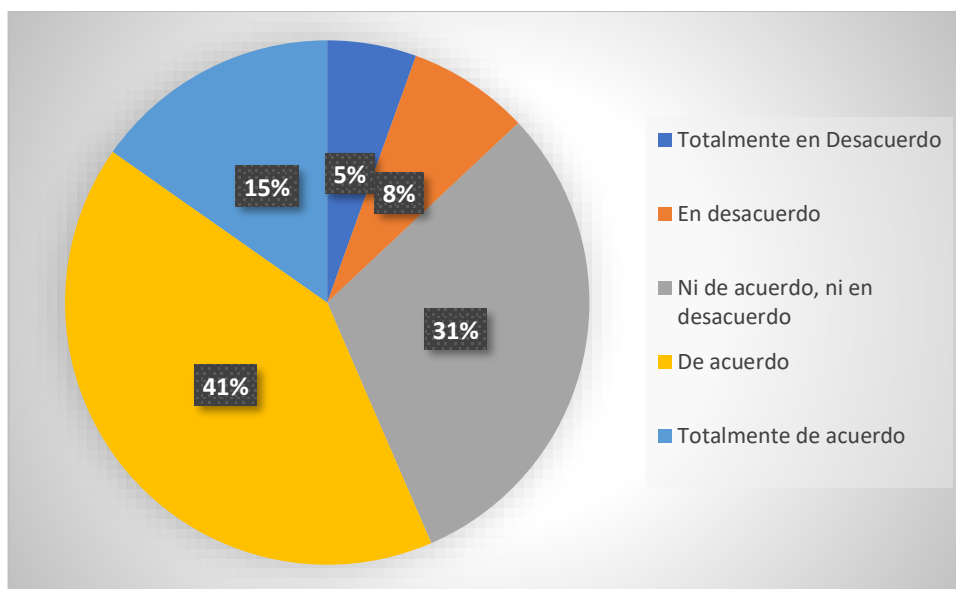


Figura 56. Quienes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 56,50% de los empleados indicó que quien dirige la institución prefiere saber que su personal sabe bien lo que está haciendo siga su trabajo con normalidad sin la necesidad de consultarlo todo con ellos, y solo un 13% indicó que los que dirigen la institución les pide que consulten lo que están haciendo y las decisiones a tomar así sea que sepan que ellos han realizado ese trabajo siempre y se encuentran con toda la capacidad de realizarlo, teniendo un 30,50% de trabajadores que ni están de acuerdo ni en desacuerdo.

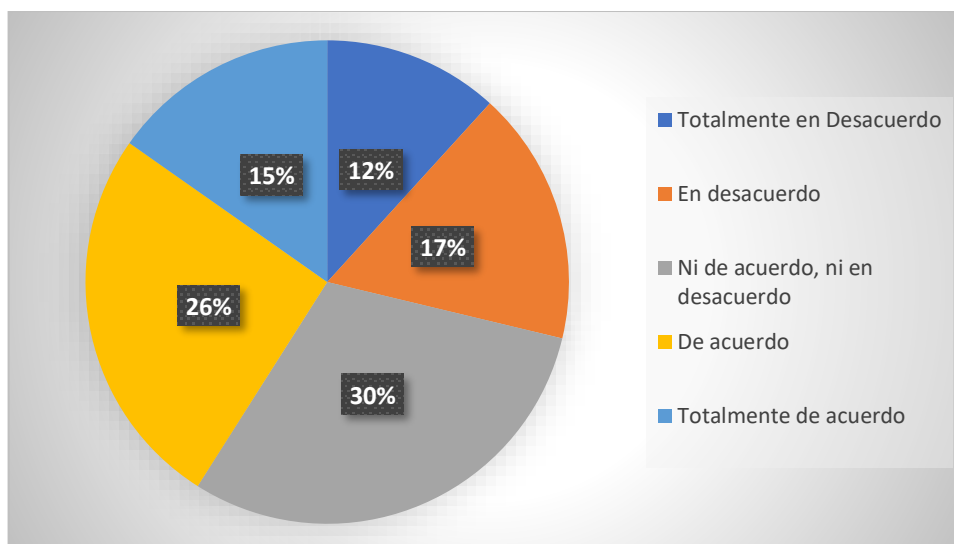


Figura 57. Diviso el logro de los objetivos con los recursos limitados en situaciones complejas y competitivas.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 41% de los trabajadores indicaron que divisan el logro de los objetivos con los recursos limitados en situaciones complejas y competitivas en cambio el 28,75% de trabajadores indicó que ellos no pueden realizar dicha actividad con esas dificultades de por medio como también el 30,25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con realizar dichas actividades.

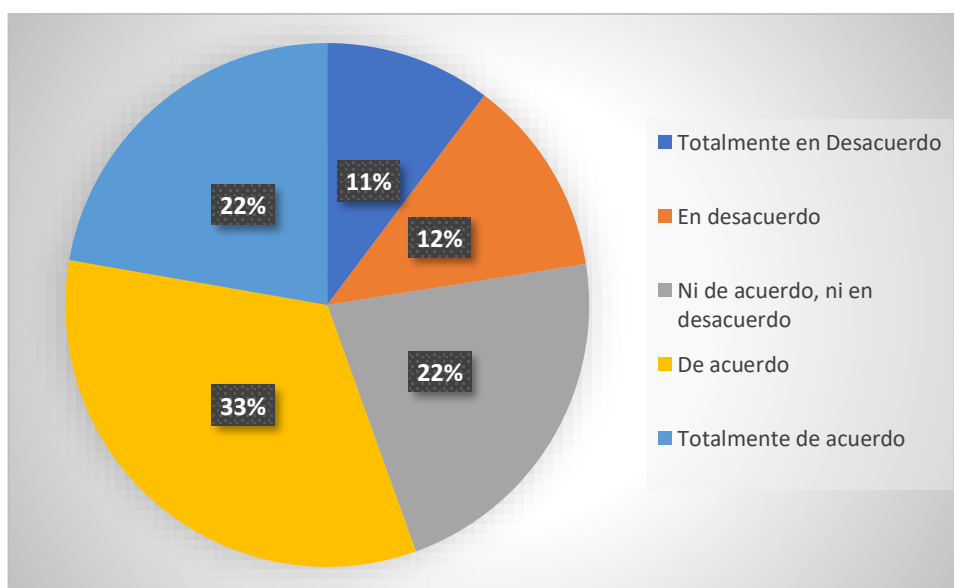


Figura 58. Considero el uso óptimo de los recursos empleados y los resultados obtenidos

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 55,50% de empleados indicó que consideran el uso óptimo de los recursos empleados y los resultados obtenidos dentro de la organización por otro lado el 22,50% indicó que no lo consideran, teniendo un 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

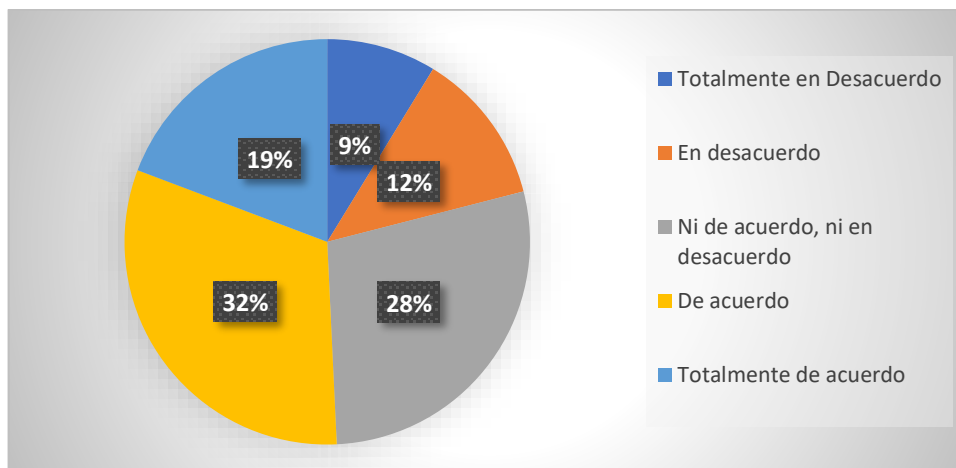


Figura 59. Obtengo un modelo de trabajo eficiente y planificado

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 50,75% indicó que obtienen un modelo de trabajo eficiente y planificado, en cambio el 21% sostuvo que no obtienen ese modelo eficiente y planificado como también el 28,25% indicó que ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

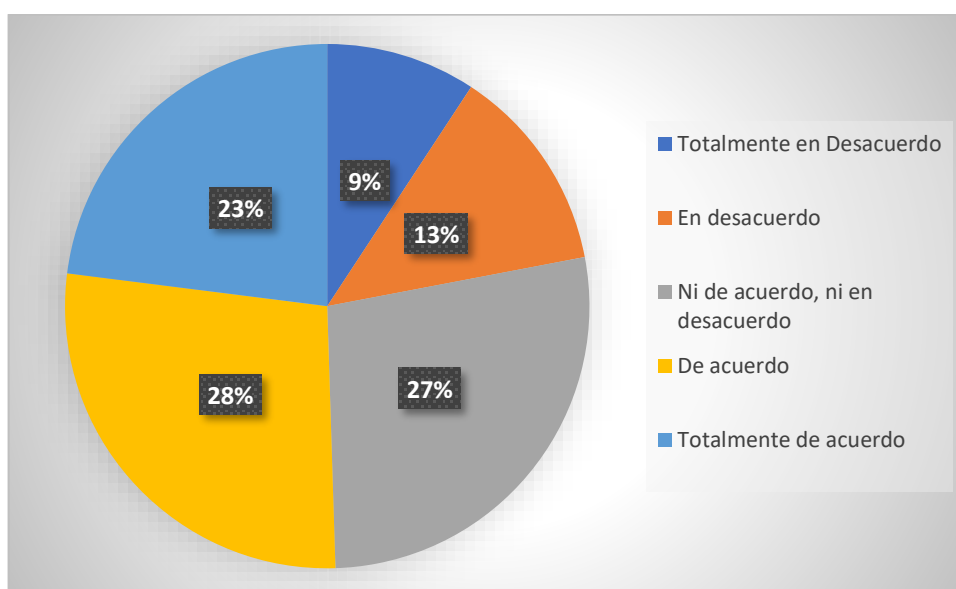


Figura 60. Noto la obtención de resultados programados en el tiempo

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 50,50% de trabajadores nota la obtención de resultados programados en el tiempo y el 22% no han notado la obtención de resultados programados en el tiempo y el 27,50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

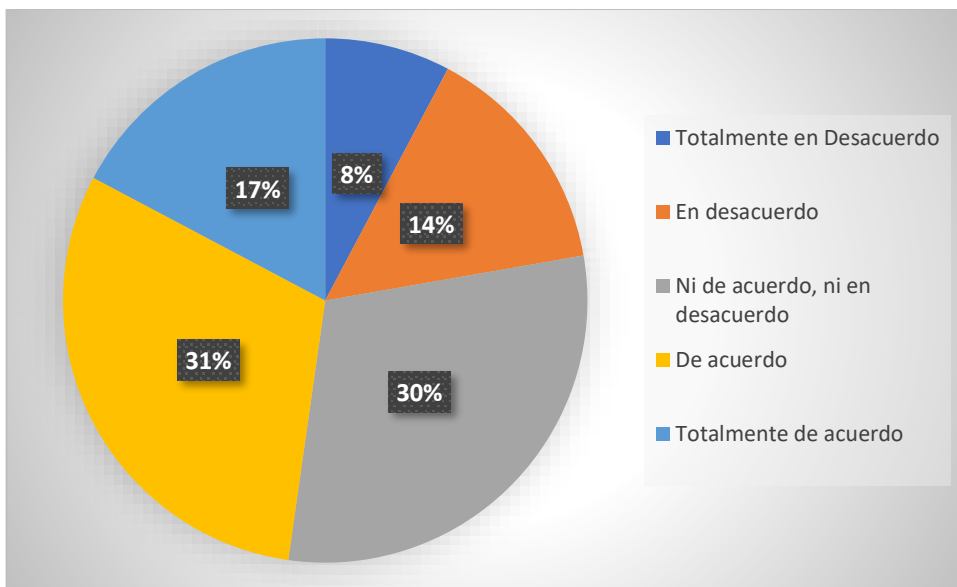


Figura 61. Cumplimiento con los objetivos planificados

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 47,75% indican cumplir con los objetivos planificados y el 22,25% indicó que no los cumplen teniendo un 30% del personal en las organizaciones que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

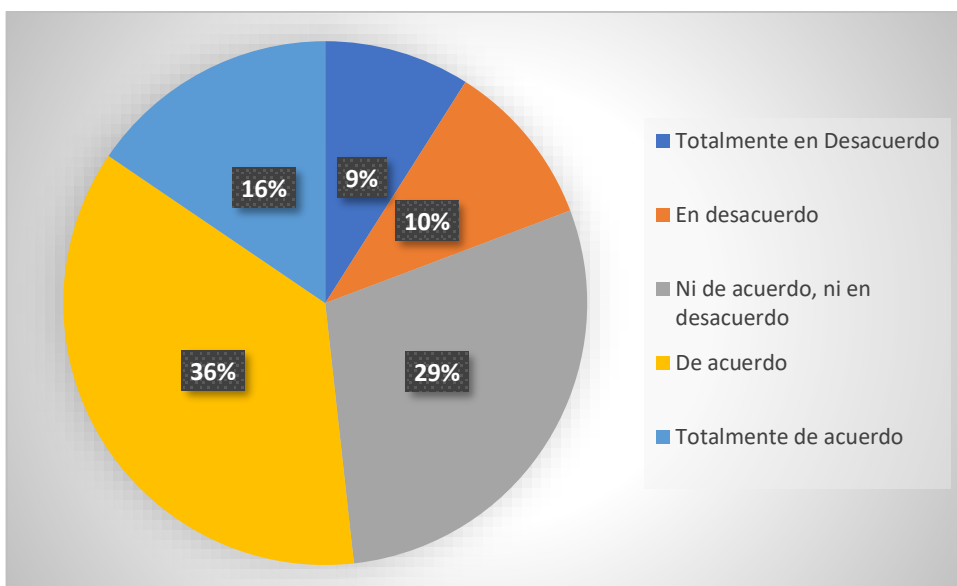


Figura 62. Distingo un impacto en el logro planificado

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 51,75% de los trabajadores notan un impacto en el logro planificado mientras tanto que el 19,25% no lo nota, teniendo un 29% de trabajadores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

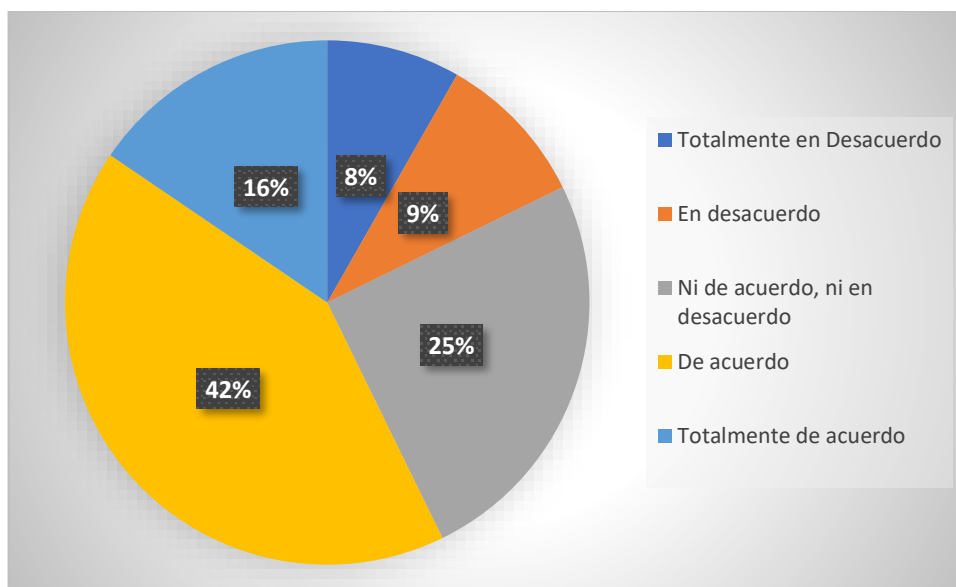


Figura 63. Logro utilizar los costos razonablemente

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 57,25% de los trabajadores logran utilizar los costos razonablemente mientras que el 17,75% no logra utilizarlos razonablemente teniendo un 25% que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

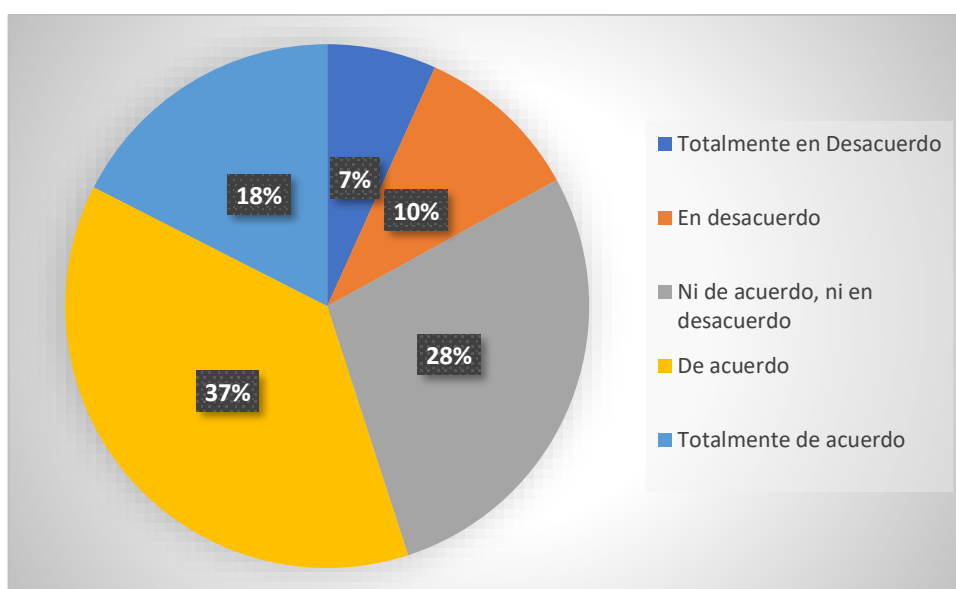


Figura 64. Soy capaz de alcanzar el efecto deseado en mi área de trabajo.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 55% de los trabajadores indicaron que son capaces de alcanzar el efecto deseado en sus áreas de trabajo mientras que el 17% indicó que no son capaces de lograrlo teniendo un 28% de trabajadores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

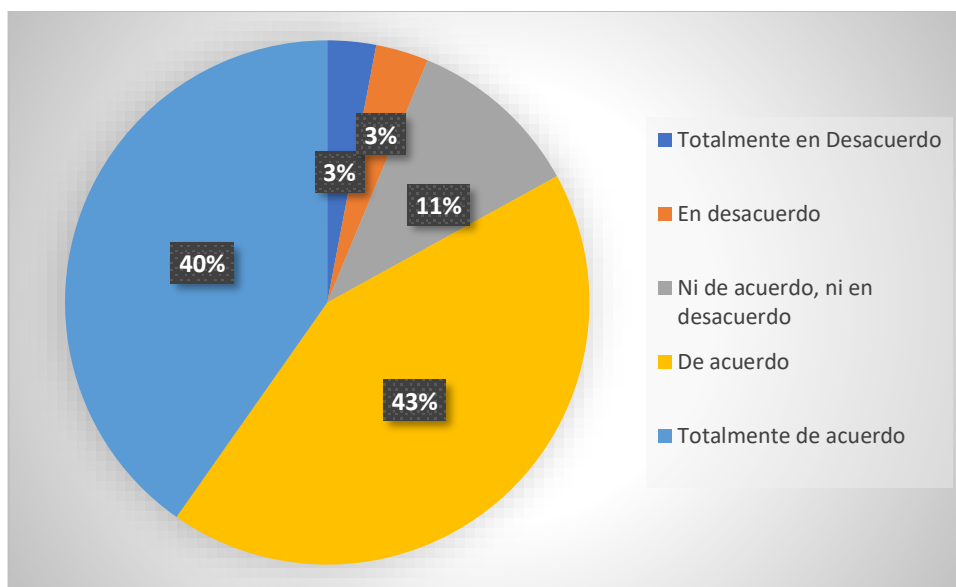


Figura 65. Obtengo una producción con efectividad

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 83% indicó que obtiene una producción con efectividad y el 6,25% indicó que no la obtienen teniendo un 10,75% de trabajadores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

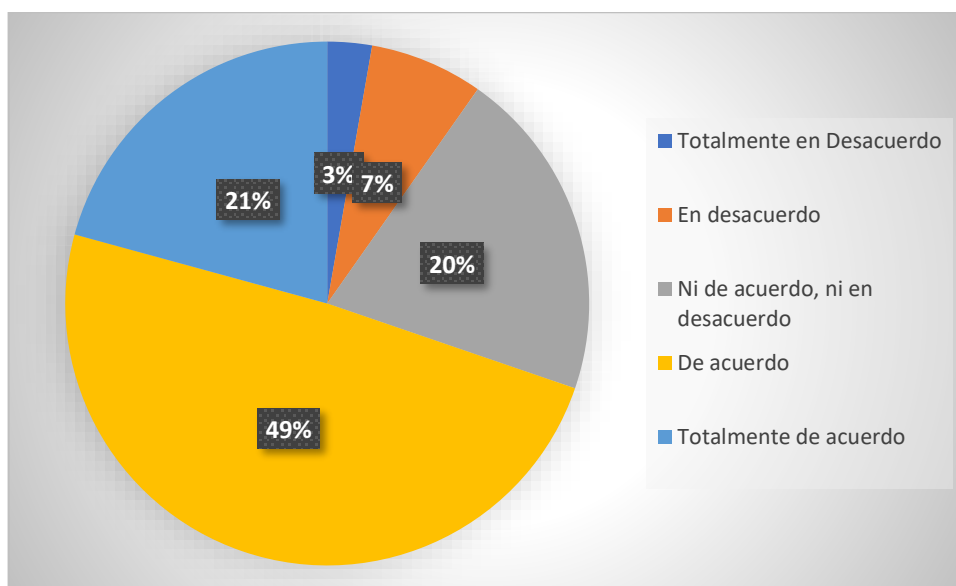


Figura 66. Estoy satisfecho con la cantidad y calidad de la capacidad de producción.

Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 69,75% indicó que están satisfechos con la cantidad y calidad de la capacidad de *producción teniendo un 9,75% que muestran insatisfacción y el 20,50% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

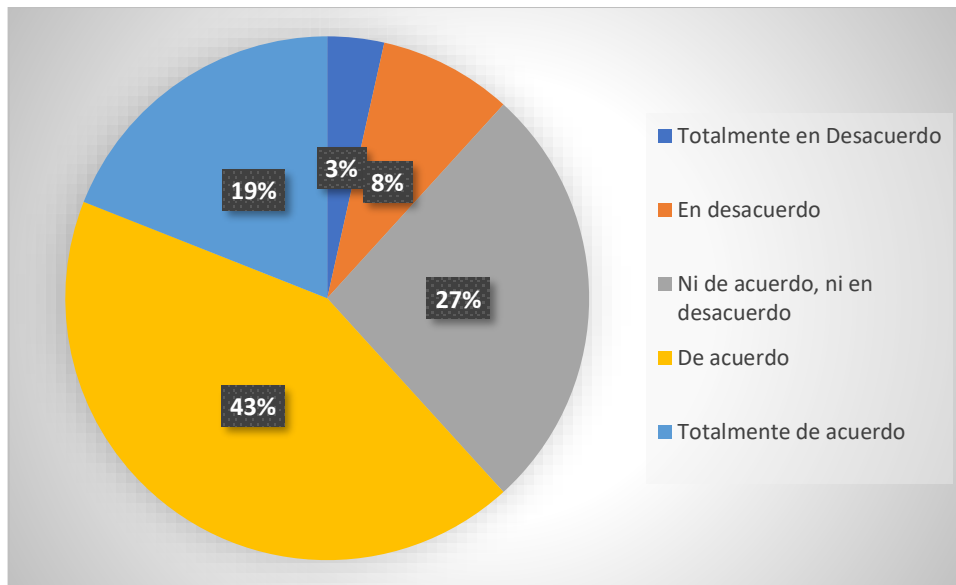


Figura 67. Logro ver los objetivos y metas del plan trazadas en mi centro laboral
Tomado de la encuesta realizada a los trabajadores de las instituciones públicas de la ciudad de Daule, año 2020.

El 61,75% de los trabajadores indicaron que logran ver los objetivos y metas del plan trazadas en su centro laboral y el 11,75% no logran ver esos objetivos y metas realizados teniendo un 26,50% del personal ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Validación del cuestionario

Se aplicó el Alfa de Cronbach del cuestionario aplicado es de 0.926 de las 55 preguntas. El alfa de Cronbach de los constructos de la variable clima organizacional fue de 0.939 mientras que de la variable productividad fue de 0.789.

Correlaciones

El coeficiente de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (Hernández & Mendoza, 2018). Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

Tabla 4

Correlaciones

		Clima Organizacional	Productividad
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,113*
	Sig. (2-colas)		.024
	N	400	400
Productividad	Correlación de Pearson	,113*	1
	Sig. (2-colas)	.024	
	N	400	400

Nota: La correlación es significativa al nivel de 0.05 (2 colas).

El coeficiente de Pearson fue de 0.113, es una correlación positiva débil entre la variable clima organizacional y productividad siendo significativa al nivel de 5% de las dos colas.

Capítulo IV

Plan de mejoras para las instituciones públicas del cantón Daule

De acuerdo con las encuestas realizadas a los trabajadores de instituciones públicas del cantón Daule se puede indicar que, los factores que afectan al clima organizacional se resaltan la falta de comunicación entre los directores y sus subordinados. Además, según los resultados, los trabajadores están desmotivados por la falta de incentivos y en sus puestos laborales no tienen acceso a ascensos. Por esta razón se propone un plan de integración y capacitación del personal que responda en gran medida a las necesidades que actualmente enfrenta la institución y que a través de estrategias eficientes se logre alinear a los trabajadores con los objetivos de la institución.

Conociendo lo importante que son las capacitaciones del personal especializándolos cada vez más en sus lugares de trabajo como también el realizar integraciones con todos los trabajadores de la institución permitirá tener como resultado un buen trabajo y coordinación en equipo, se diseña un Plan de Trabajo Interno con objetivos claros y específicos tomando en cuenta los recursos humanos y económicos que se verán comprometidos para incrementar el índice de clima organizacional en las instituciones públicas del cantón Daule.

Además, realizar integraciones con el personal en conjunto con el trabajo en equipo acompañado de buenas relaciones interpersonales es de gran beneficio para el progreso de la Institución, el apoyo, distribución del trabajo igualitario y la comunicación permitirá favorecer la coordinación de las tareas realizadas y brindar soluciones a posibles problemas que pudiesen presentarse en la organización resolviéndolos de manera eficaz y eficiente.

Objetivos del Programa

Objetivo General

Crear un Plan de mejoras interno para la integración del personal y trabajo en equipo dentro de las instituciones públicas del cantón Daule el cual permitirá integrar a los

colaboradores con la Institución a través de instrucción e información de los objetivos de la Institución, proyecciones y planes estratégicos, teniendo como resultado el compromiso de los colaboradores y la predisposición de colaborar en equipo para de esta forma alcanzar las metas propuestas.

Objetivos Específicos

- Preparar estrategia de comunicación que permita a todos los trabajadores de las instituciones públicas conocer la productividad que están teniendo en su puesto de trabajo y generar motivación al personal.
- Elaborar un plan de capacitación de acuerdo a los niveles de habilidades que el personal posee.
- Realizar integración entre todos los trabajadores de la Institución para introducir herramientas de comunicación útiles a la realidad de la empresa.
- Reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización y resaltar la imagen de la organización a través de la creación de elementos de identidad corporativa.

La presente propuesta va dirigida a todo el personal de las instituciones públicas del cantón Daule.

Objetivos del equipo de trabajo

- Preparar estrategia de comunicación que permita a todos los trabajadores de las instituciones públicas conocer la productividad que están teniendo en su puesto de trabajo y generar motivación al personal.
- Elaborar un plan de capacitación de acuerdo con los niveles de habilidades que el personal posee.

Requisitos del equipo de trabajo

Los miembros que formen el equipo deben tener un buen nivel de participación que permita intercambiar ideas, para lograr dar un paso importante a la solución del problema o mejora planteada. Además, se debe tener responsabilidad de sus actuaciones y, sobre todo los logros obtenidos. La responsabilidad es asumida y compartida por todos los miembros.

Otro requisito indispensable es el liderazgo debido a que puede cambiar de un participante a otro dependiendo del desarrollo del trabajo. Es necesario conocer los objetivos, ser proactivo y comprender a los participantes son los requerimientos para ejercer liderazgo. También, son necesario los métodos, técnicas y soportes, es decir conocer herramientas para análisis y solución de problemas o mejora, son necesarias para formar parte del equipo de trabajo.

Los miembros se deben comunicar de una manera adecuada; saber escuchar y responder cuando le den la palabra para que exista una verdadera interacción en el equipo. Los objetivos y metas deben ser conocidos y estar claros por el equipo para que todos los miembros trabajen en sinergia y los logros sean mayores al esperado si trabaja de manera individual.

Gestión estratégica del talento humano en las entidades públicas

El modelo del Sistema Estratégico de Gestión de Recursos Humanos propuesto por Sanabria (2015) en su estudio Gestión estratégica del talento humano en el sector público, recoge principios de modelos previos como Longo (2002) y se estructura en cinco Subsistemas para lograr, acorde a la estrategia de cada entidad, la integralidad de políticas y prácticas en la administración del personal. Estos subsistemas son:

- Planeación del empleo
- Gestión del Empleo
- Gestión del clima organizacional

- Gestión del desempeño
- Gestión del Desarrollo

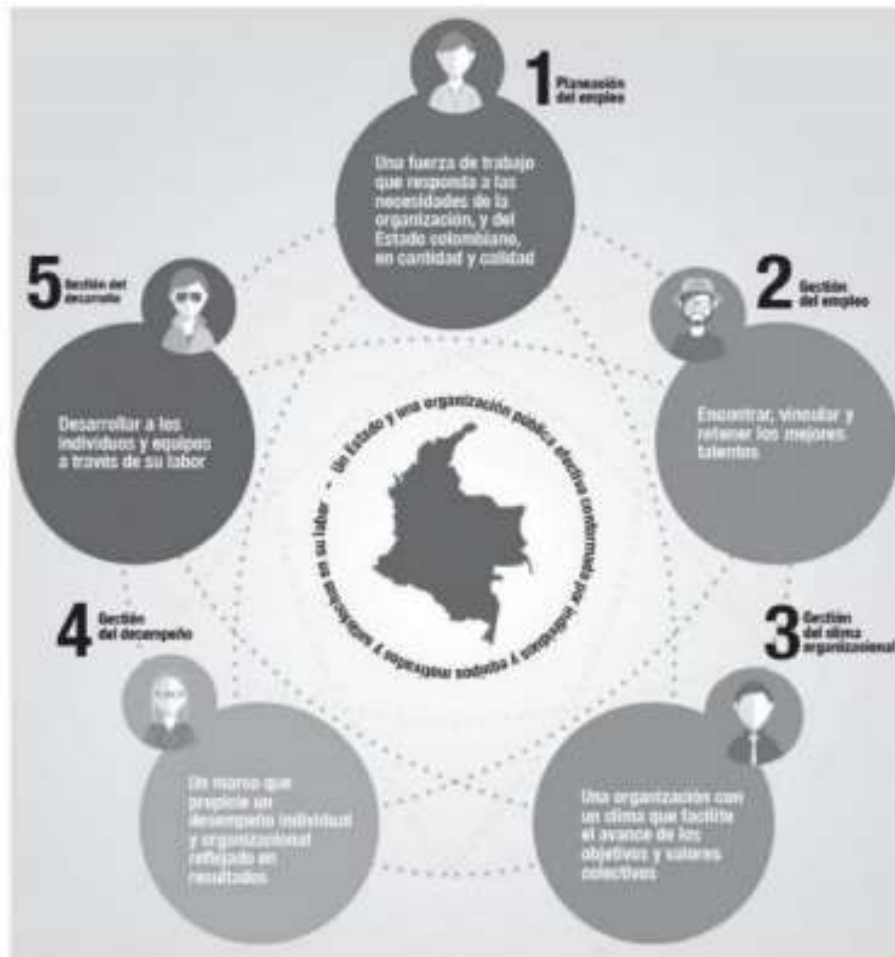


Figura 68. Modelo propuesto para la GETH en las organizaciones públicas.
Tomado de Sanabria (2015).

Tabla 5

Estrategias a implementar

Objetivos	Estrategias	Acción	Responsables
Preparar estrategia de comunicación que permita a todos los trabajadores de las instituciones públicas conocer la productividad que están teniendo en su puesto de trabajo y generar motivación al personal.	Difundir mediante medios visuales la productividad de los trabajadores	Retroalimentar al personal sobre la productividad que tienen en sus puestos de trabajo.	Área de Recursos Humanos de las instituciones públicas.
	Incentivar al personal mediante las evaluaciones de la eficiencia laboral.	Reconocer al trabajador de mejor productividad del mes.	Área de Recursos Humanos de las instituciones públicas.
Elaborar un plan de capacitación de acuerdo con los niveles de habilidades que el personal posee.	Formar equipos para la elaboración del Plan de capacitación y descripción de actividades.	Capacitar al personal de acuerdo al programa.	Área de Recursos Humanos y los trabajadores de las instituciones públicas.
	Realizar dos veces por año olimpiadas para que los trabajadores se integren entre ellos y aumenten su productividad en sus puestos de trabajo.	Integración del personal	Área de Recursos Humanos y los trabajadores de las instituciones públicas.
Reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización y resaltar la imagen de la organización a través de la creación de elementos de identidad corporativa.	Fomentar la misión y visión de la empresa para llevar a cabo los objetivos corporativos.	Incentivar al personal la identidad corporativa de la institución.	Trabajadores de las instituciones públicas.

Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación permitió establecer las siguientes conclusiones, de acuerdo con los objetivos específicos:

Dentro de las teorías que se relacionan con el clima organizacional y la productividad, se determinó que ambas variables corresponden a subsistemas de la gestión del talento humano, donde las empresas buscan crear un ambiente armónico para que sus colaboradores convivan de la mejor manera, y a su vez, esto se vea replicado en una buena productividad.

La revisión de la literatura dentro del marco referencial determinó que hay varias investigaciones a nivel internacional como nacional, y en todos los casos se determinó que había relación directa entre las variables: clima organizacional y productividad. Por lo tanto, si hay un buen clima organizacional también es buena la productividad.

Se aplicó 400 cuestionarios validados a los trabajadores de las instituciones públicas del cantón Daule. La validación global del cuestionario se lo realizó a través Alfa de Cronbach, el valor fue de 0.93, por lo tanto, es altamente confiable el instrumento aplicado.

La hipótesis se comprobó a través del análisis correlacional donde se determinó que las dimensiones que conforman el clima organización están directamente relacionadas con la productividad. El coeficiente de Pearson fue de 0.113, es una correlación positiva débil entre la variable clima organizacional y productividad siendo significativa al nivel de 5% de las dos colas.

Basado en los hallazgos encontrados, se propuso un plan para mejorar el ambiente laboral en las instituciones públicas del cantón Daule. Además, se realizó un cronograma para ejecutar las actividades propuestas.

Recomendaciones

Para el presente estudio se recomienda lo siguiente:

- Implementar la propuesta planteada para mejorar el clima organizacional y la productividad en las empresas públicas del cantón Daule.
- Realizar días de integración para los trabajadores.
- Se sugiere crear en las partidas presupuestarias de las instituciones pública bonificación laboral para motivar e incentivar al personal de las empresas.
- Finalmente, se sugiere que para futuros estudios incorporar otras variables de estudio como desempeño laboral, satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional.

Referencias

- Aldape, A., Valles, A., De la Riva, J., & Rodríguez, M. (2009). Clima organizacional para la innovación. *Ponencia presentada en el XIII Seminario Altec*.
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial data*, 21(2), 81-90.
- Arias, W. L., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Ley orgánica del Servicio Público.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del *Ecuador*.
- Bagwell, D. C. (2000). *Work and personal financial outcomes of credit counseling clients* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Barragán, V., & Terceros, I. (Eds.). (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social* (Vol. 8). Ediciones Ciespal.
- Bernal I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bustamante, M., & Opazo, P. (2004). Hacia un concepto de complejidad: sistema, organización y empresa. *FACE SDD*, 2(3).
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Núñez, M. (2018). Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23.

- Bustamante, M., Lapo, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141.
- Bustamante-Ubilla, M. A., Avendaño, M. L. G., & Maza, M. D. C. L. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440.
- Brunet, L. (2005). El clima de trabajo en las organizaciones. *México: trillas*.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., & Weick, K. (1970). Managerial behavior, performance, and effectiveness.
- Carter, D. (2006). Great thinkers: Frederick Herzberg (1923-2000). *Training Journal*, 64, 222-23
- Ceolevel, P. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg
- Cequera, M., Monroy, C., & Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2), 549-584.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Rondán, N. R. (2016). La productividad en el Per u: un panorama general. *EN EL PERÚ*, 9.
- Corrêa, R. Z. A., de Souza, M. S., & Baptista, M. N. (2013). Vulnerabilidade ao estresse no trabalho e qualidade de vida de enfermeiros. *Psicologia Argumento*, 31(75).
- Díaz, N. J., Leal, M., & Urdaneta, A. J. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1).
- Domínguez, L., Sánchez, J., & Torres, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad.(pp. 24).[En línea]. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2011.

- Encalada, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1).
- Epping, C., Berger, N., & Hister, C. (2019). Clima Organizacional: Um Estudo No Setor Contábil Do Oeste Catarinense. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, 8(1), 99-114.
- INEC (2010). Proyecciones Poblacionales. Recuperado de:
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Fernández, J., & Puentes, A. (2009). La noción de campo en Kurt Lewin y Pierre Bourdieu: un análisis comparativo. *Revista Española de investigaciones sociológicas (Reis)*, 127(1), 33-53.
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organisational behaviour. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Friedlander, F., & Margulies, N. (1969). Multiple impacts of organizational climate and individual value systems upon job satisfaction. *Personnel psychology*.
- GAD Daule. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015-2025. *PLAN DE DESARROLLO Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN DAULE 2015, 2025*.
- García, M. (2009). The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65.
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30.
- García, A. C., Gracia, T. J. H., & Velázquez, M. D. R. G. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2(3).

- Gavin, R. J. (1975). *Aden under British rule, 1839-1967*. London: C. Hurst.
- Gómez, C. (2004). Diseño construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas Desde La Teoría De Respuesta Al Item. *Acta colombiana de psicología*, (11), 97-113.
- Guerra, L., Laica, K., & Núñez, J. (2020). Análisis De La Relación Entre El Clima Organizacional Y La Productividad En El Sector Agrícola. Caso De Estudio: Productora De Brócoli "Ponce Ponce & Merlo Cía.", Provincia De Cotopaxi, Ecuador. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 3(2), 76-87.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis*. New York. NY: *Macmillan*.
- Halpin, A., & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Chicago: The University of Chicago.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hsieh, C. T. (2002). What explains the industrial revolution in East Asia? Evidence from the factor markets. *American Economic Review*, 92(3), 502-526.
- Hofman, A., Mas, M., Aravena, C., & Guevara, J. F. D. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS. *El trimestre económico*, 84(334), 259-306.
- Izquierdo, J. (2019) Artículo clima organizacional y desempeño laboral.
- James, W. (1989). *Principios de psicología*.
- James, W., & Bárcena, A. (1989). *Principios de psicología*.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological bulletin*, 81(12), 1096.

- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.
- Keyton, J. (2014). Communication, organizational culture, and organizational climate. *The Oxford handbook of organizational climate and culture*, 118-135.
- Kim, J. (2000). *The Effects of Workplace Financial Education on Personal Finances and Work Outcomes* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Krugman, P. (1994). *Vendiendo prosperidad: sensatez e insensatez económica en una era de expectativas limitadas* (No. 330 K94v). Edit. Ariel.
- Lapo, M., & Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(5), 245-258.
- Lawler III, E. E., Hall, D. T., & Oldham, G. R. (1974). Organizational climate: Relationship to organizational structure, process and performance. *Organizational behavior and human performance*, 11(1), 139-155.
- Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2).
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: selected theoretical papers* (Edited by Dorwin Cartwright.).
- Lewin, B. D. (1953). Reconsideration of the dream screen. *The Psychoanalytic Quarterly*, 22(2), 174-199.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates". *The Journal of social psychology*, 10(2), 269-299.
- Likert, R. (1976). Una técnica para la medición de actitudes. *CH Wainerman (comp.)*, *Escalas de medición en ciencias sociales*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión, 1(99), 260.

- Lisbona, A., Palací, F., & Gómez, A. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 153-167.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate.
- Longo, F. (2002). Marco analítico para el diagnóstico institucional de sistemas de servicio civil. *Informe elaborado para el Diálogo Regional de Políticas del banco Interamericano de Desarrollo*.
- Macarov, D. (1982). *Worker productivity: myths and reality* (Vol. 137). SAGE Publications, Incorporated.
- Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la motivación humana (A Theory of human Motivation).
- McGregor, D. (1960). Theory X and theory Y. *Organization theory*, 358, 374.
- Méndez, C. (2010). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Revista universidad y empresa*, 7(9), 100-121.
- Mesquita, P. D. S., Braz, V. D. S., Morimura, M. M., & Bursztyn, M. (2019). Percepções de universitários sobre as mudanças climáticas e seus impactos: estudo de caso no Distrito Federal. *Ciência & Educação (Bauru)*, 25(1), 181-198.
- Meyer, H. H. (1968). Achievement motivation and industrial climates. *Organizational climate*, 35-65.
- Montes, Q. B., & Rojas, G. H. (2018). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en los empleados de la Universidad Peruana Unión, Lima-2017.
- Naranjo, G., Ortiz, L., Villareal, R., & Amar, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicasos.

- Newman, J. E. (1977). Development of a measure of perceived work environment (PWE). *Academy of Management Journal*, 20(4), 520-534.
- Nielson, G., & Pasternack, B. (2005). Results: Keep what's good, fix what's wrong, and unlock great performance.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de salud de los trabajadores*, (3).
- Ortiz, L., Ortiz, L. E., Coronell, R. D., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional.
- Payne, R. L., Pheysey, D. C., & Pugh, D. S. (1971). Organization structure, organizational climate, and group structure: An exploratory study of their relationships in two British manufacturing companies. *Occupational psychology*.
- Pérez, A. (1998). *Clima organizacional y productividad en una empresa desarrolladora de software* (Doctoral dissertation, Tesis para optar el grado de Licenciado en Ingeniero Industrial. Universidad de Barcelona).
- Ployhart, R. E., Hale Jr, D., & Campion, M. C. (2014). Staffing within the social context. *The handbook of organizational climate and culture: Antecedents, consequences, and practice*, 23-43.
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior and human performance*, 9(1), 126-146.
- Puente, K. E., Pacheco, É. A., & Severino, A. F. (2013). Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 13(1), 37-48.
- Queiroz, A. 2008. El clima organizacional y la gestión de personas.

- Quintana, M., & Paravic, T. (2014). Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. *Revista Brasileira de Enfermagem*, vol. 67, núm. 2, marzo-abril, 2014, pp. 302-305. Associação Brasileira de Enfermagem Brasília, Brasil. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 67(2), 302-305.
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. *Organizational climate and culture*, 1, 5-39.
- Rivas, C., Santos, L., & Camarano, J. (1992). Clima organizacional como predictor de productividad bancaria. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, (28).
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06).
- Rodríguez, R., & Izquierdo, E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral del personal policial del departamento de seguridad del Estado Trujillo.
- Sanabria Pulido, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Santa Eulalia, J. M., & Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619.
- Santos, M. (2011). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas.
- Santos, L. C., Pinto, B. J., & Fernandes, S. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL VARIÁVEL INFLUENTE NO DESEMPENHO DO EMPREGADO. *Revista Univap*, 22(40), 545.
- Santos, M. R., Coda, R., & Mazzali, L. (2010). Clima organizacional e desempenho financeiro. *Revista Universo Contábil*, 6(2), 27-46.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.

- Schneider, B., & Hall, D. T. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. *Journal of Applied psychology*, 56(6), 447.
- Schneider, B., & Bartlett, C. J. (1968). Individual differences and organizational climate: I. The research plan and questionnaire development. *Personnel psychology*.
- Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). Introduction: The Oxford handbook of organizational climate and culture.
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel psychology*, 36(1), 19-39.
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Tests of a causal model. *Journal of applied Psychology*, 83(2), 150.
- Segredo, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.
- Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. *Plan nacional de desarrollo*, 2021, 64-69.
- Sobrino, F. & Porto, J. (2012). Bienestar en el trabajo: un estudio de sus relaciones con el clima social, el afrontamiento y las variables demográficas. *RAC-Journal of Contemporary Management* , 16 (2), 253-270.
- Solow, R. M. (1957). Technical change and the aggregate production function. *The review of Economics and Statistics*, 312-320.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 46-56.
- Sudarsky, J. (1979). Un modelo de diagnóstico e intervención en desarrollo organizacional: la medición del clima organizacional. *Bogotá: Publicaciones especiales Universidad de los Andes*.

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational Psychology*, 52(2), 129-148.

Zanelli, J. C., & Bastos, A. V. B. (2004). Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*, 2, 466-491.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Avilés Mosquera Diana Lissbeth, con C.C: # 0925600504 autora del trabajo de titulación: *Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Daule* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 30 de noviembre de 2020



f. _____

Nombre: Diana Lissbeth Avilés Mosquera

C.C: 0925600504



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores en las Instituciones Públicas del cantón Daule		
AUTORA:	Avilés Mosquera Diana Lissbeth		
REVISORA/TUTORA:	Vera Salas, Laura Guadalupe/ Zambrano Chumo, Laura María		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30-11-2020	No. DE PÁGINAS:	92
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional -productividad – instituciones públicas – eficiencia – trabajo en equipo		

Resumen

El clima organizacional describe la percepción que tienen las personas del ambiente donde trabajan para verificar si están felices con sus propios proyectos y realizados. Además, el recurso humano es el elemento más importante de una organización y que su productividad es clave para el éxito y la falta de condiciones adecuadas tiene efectos negativos reflejados en la satisfacción laboral. El objetivo de este estudio fue analizar la influencia del clima organizacional en la productividad de las instituciones públicas del cantón Daule y desarrollar un plan de mejoras para incrementar la productividad de las instituciones en mención. Metodología: La investigación tiene un diseño cuantitativo de corte transversal. La investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional y se realizó sobre una base de datos de 400 trabajadores de las instituciones públicas del cantón Daule, Guayaquil, a quienes se les aplicó un cuestionario en sus puestos de trabajo, que consta de la variable clima organizacional y productividad con sus respectivos constructos. Resultados: Se establecieron las relaciones de las variables de estudio, el cuestionario tiene una alta confiabilidad debido a que el Alfa de Cronbach fue de 0.93 Propuesta: Se elaboró un plan para mejorar el clima organizacional en las instituciones públicas.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-985125652	E-mail: diana.aviles@cu.ucsg.edu.ec / dianaliss_aviles@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.lapo@cu-ucsg.edu.ec -	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	