



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
DEPARTAMENTO SIMTEL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA
PROVINCIA DE COTOPAXI.

AUTOR: Fernando Paúl Trávez Corrales

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos B.

Ambato – Ecuador

2017

**APROBACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dr. Mg. Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza, con cedula de identidad 1801320027, en mi calidad de Presidente de la Unidad de Titulación, sobre el tema: “El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, desarrollado por el egresado, Fernando Paul Trávez Corrales, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.



Mg. Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza

C.I. 1801320027

Presidente de la Unidad de Titulación

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Fernando Paúl Trávez Corrales

C.I. 0503510109

Autor

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO SIMTEL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Fernando Paúl Trávez Corrales

C.I. 0503510109

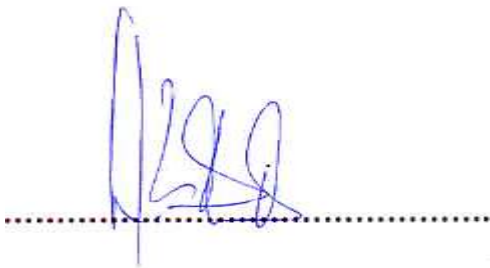
Autor

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO SIMTEL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”, presentado por el señor Fernando Paúl Trávez Corrales, egresado de la Carrera de Psicología Industrial Modalidad Presencial, promoción Marzo – Septiembre 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

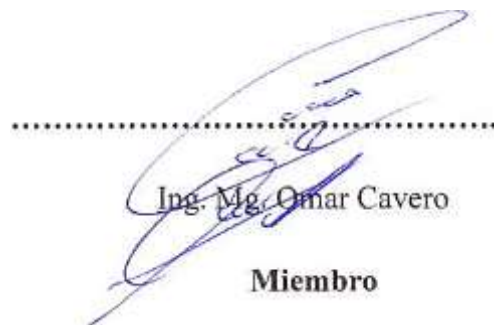
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Mg. Antonio Lara

Miembro



Ing. Mg. Omar Cavero

Miembro

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres en particular por haberme sobrellevado en el camino del éxito y nunca perder las esperanzas en mí, brindándome día tras día sus votos de buena fe en culminar mi sueño, a mis hermanos por siempre manifestarme palabras de apoyo en llegar a culminar mi objetivo propuesto en la vida. A Dios de ante mano, por haberme proporcionado salud, fuerza y bendiciones para no caer en caminos malos y no desviarme de mi meta plantada, muchas gracias.

Fernando Paúl Trávez Corrales

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por brindarme la oportunidad de haber estudiado en tan prestigiosa Institución. A mis docentes quienes supieron brindarme sus consejos y sus conocimientos a lo largo de la etapa superior. A mi tutor Ing. Mg Paul Fiallos Bucaram, quien supo brindarme una guía en el transcurso del desarrollo de este presente trabajo investigativo

Fernando Paúl Trávez Corrales

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Aprobación del Presidente de la Unidad de Titulación del Trabajo de Graduaciónii	
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Indice General de Contenidos	viii
Indice de Tablas	xi
Indice de Gráficos	xii
Indice de Cuadros.....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del Problema	7
1.2.5 Interrogantes.....	7
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación.....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	10
1.4.1 General	10
1.4.2 Específicos	10

CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos	18
2.2 Fundamentación Filosófica	18
2.2.1 Fundamentación Axiológica	19
2.2.2 Fundamentación Ontológica	19
2.2.3 Fundamentación Epistemológica	20
2.2.4 Fundamentación Psicológica.....	20
2.3 Fundamentación Legal	20
2.4 Categorías Fundamentales	23
2.5 Fundamentación Teórica.....	26
2.5.1 Fundamentación Teórica Variable Independiente	26
2.5.1.1 Clima Organizacional.....	26
2.5.1.2 Teorías del Comportamiento.....	31
2.5.1.3 Comportamiento Organizacional	37
2.5.2 Fundamentación Teórica Variable Dependiente.....	38
2.5.2.1 Desempeño Laboral	38
2.5.1.2 Evaluación de Desempeño	43
2.5.2.3 Gestión de Talento Humano.....	46
2.6 Hipótesis.....	47
2.7 Señalamiento de variables.....	47
CAPÍTULO III.....	48
METODOLOGÍA	48
3.1 Enfoque de la Investigación	48
3.1.1 Enfoque Cualitativo	48
3.1.2 Enfoque Cuantitativo	48
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	49
3.2.1 Modalidad Bibliográfica – Documental.....	49
3.2.2 Modalidad de Campo	49
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	49
3.3.1 Exploratorio.....	49

3.3.2	Descriptivo	50
3.3.3	Explicativo	50
3.3.4	Correlacional	50
3.4	Población y muestra	51
3.4.1	Población.....	51
3.4.2	Muestra.....	51
3.5	Operacionalización de Variables.....	53
3.6	Técnicas e Instrumentos	55
3.6.1	Encuesta	55
3.6.2	Validez y Confiabilidad	55
3.7	Plan de Recolección de Información.....	55
3.8	Plan de Procesamiento de la Información	56
CAPÍTULO IV		58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		58
4.1	Análisis e Interpretación de los Resultados	58
4.2	Verificación de la Hipótesis	68
4.2.1	Modelo Lógico	68
4.2.2	Modelo Matemático	68
4.2.3	Modelo Estadístico.....	69
4.2	Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos.....	71
4.3.1	Frecuencias Observadas	71
4.3.2	Frecuencias Esperadas	72
4.3.3	Cálculo de Chi cuadrado	73
4.3.4	Comprobación de la Hipótesis	74
CAPITULO V.....		75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		75
5.1	Conclusiones	75
5.2	Recomendaciones.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....		77
ANEXO		83
ARTÍCULO ACADÉMICO.....		86

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla N° 3.1: Población y Muestra.....	51
Tabla N° 3.2: Plan de Recolección de Información.....	56
Tabla N° 4.1: Comportamiento.....	58
Tabla N° 4.2: Comunicación.....	59
Tabla N° 4.3: Conflicto.....	60
Tabla N° 4.4: Liderazgo.....	61
Tabla N° 4.5: Motivación.....	62
Tabla N° 4.6: Integración.....	63
Tabla N° 4.7: Entorno de Trabajo.....	64
Tabla N° 4.8: Sociedad.....	65
Tabla N° 4.9: Innovación.....	66
Tabla N° 4.10: Responsabilidad.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico N° 1.1: Árbol de Problemas	5
Gráfico N° 2.1: Categorías Fundamentales.....	23
Gráfico N° 2.2: Constelación de ideas. Variable Independiente.....	24
Gráfico N° 2.3: Constelación de ideas. Variable Dependiente	25
Gráfico N° 4.1: Comportamiento	58
Gráfico N° 4.2: Comunicación	59
Gráfico N° 4.3: Conflicto	60
Gráfico N° 4.4: Liderazgo	61
Gráfico N° 4.5: Motivación	62
Gráfico N° 4.6: Integración	63
Gráfico N° 4.7: Entorno de Trabajo	64
Gráfico N° 4.8: Sociedad.....	65
Gráfico N° 4.9: Innovación	66
Gráfico N° 4.10:Responsabilidad	67
Gráfico N° 4.11:Comprobación de la Hipótesis	74

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro N° 1.1: Variable Independiente	53
Cuadro N° 2.1: Variable Dependiente.....	54
Cuadro N° 3: Grados de Libertad	69
Cuadro N° 4: Distribuciones del Chi Cuadrado.....	70
Cuadro N° 5: Frecuencias Observadas.....	71
Cuadro N° 6: Frecuencias Esperadas	72
Cuadro N° 7: Cálculo Chi Cuadrado.....	73

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

Autor: Fernando Paúl Trávez Corrales

Tutor: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en el Departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi; a su vez, pretende establecer un mejor ambiente laboral, liderazgo en el talento humano, incitando a que los empleados trabajen y su capacidad de práctica sea de una mejor manera, obteniendo un sobresaliente rendimiento laboral y productividad. Para desarrollar esta investigación, se analizaron revistas científicas y libros; seguidamente se realizó el proceso de operacionalización de variables, a partir del cual se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas; que fue aplicado a un universo de 32 colaboradores. Los datos recolectados en la encuesta fueron sistematizados, analizados e interpretados mediante la prueba Chi cuadrado X^2 ; que fue efectuado con un nivel alfa de 0,05; con un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error. Este método nos permitió comprobar la hipótesis planteada; es decir, que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral en el Departamento SIMTEL. Es por esta razón que se debe mejorar el clima organizacional, que nos permita evaluar el desempeño laboral existente, para evitar ambiente laboral hostil y un bajo desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, ambiente laboral, comportamiento organizacional, talento humano.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: The organizational climate and work performance in the SIMTEL department of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Latacunga Canton, Cotopaxi Province.

Author: Fernando Paúl Trávez Corrales

Tutor: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

Abstract

The present research work has as objective to know the influence of the organizational climate on the labor performance in the SIMTEL Department of the Municipal Autonomous Decentralized Government of the Canton Latacunga, Province of Cotopaxi; In turn, it aims to establish a better work environment, leadership in human talent, encouraging employees to work and their ability to practice in a better way, obtaining outstanding work performance and productivity. To develop this research, scientific journals and books were analyzed; then the process of operationalization of variables was carried out, from which a questionnaire of 10 questions was developed; that was applied to a universe of 32 collaborators. The data collected in the survey were systematized, analyzed and interpreted by the Chi square test X^2 ; which was done with an alpha level of 0.05; with a 95% reliability and a 5% margin of error. This method allowed us to check the proposed hypothesis; that is to say, that the organizational climate does influence the work performance in the SIMTEL Department. It is for this reason that the organizational climate must be improved, which allows us to evaluate the existing work performance, to avoid hostile work environment and low work performance.

Keywords: Organizational climate, work performance, work environment, organizational behavior, human talent.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo identificar el clima organizacional, desarrollando un correcto proceso y manejo de información que mejor se adecue en cada puesto, impulsando al trabajo en equipo, a la motivación e interés, con la finalidad de que el personal realice sus funciones de manera eficiente.

La investigación aporta en el fortalecimiento del clima laboral, permitiendo al personal mejorar su desempeño en el puesto, optimizando el rendimiento, beneficiando el trabajo en equipo, valorando y reconociendo el desempeño eficiente de un empleado, conduciendo a la satisfacción laboral.

El proyecto investigativo, ha sido desarrollado en 6 capítulos; expuestos a continuación:

Capítulo I.- Se señala el tema de investigación, al igual que la problemática en relación a las variables dependiente (clima laboral) e independiente (desempeño laboral). El estudio de la problemática es analizado de una forma macro, meso y micro. Posteriormente, en el análisis crítico se desarrolla las causas y efectos del problema encontrado, para complementarlo con la prognosis, que sugiere una visión crítica al futuro del problema si no es resuelto. Además, se describe el objetivo de la investigación, es decir; campo, área, aspecto, delimitación, y ubicación espacial. Finalmente, se describe el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II.- El marco teórico; analizando investigaciones previas; además de fundamentos que contextualizan el estudio filosófico, axiológico, ontológico, epistemológico, psicológico y legal. Seguidamente, se genera una investigación bibliográfica a través de fuentes secundarias, desarrollando las categorías fundamentales las cuales permitirán investigar sobre temas que abarcan las variables a estudiar.

Capítulo III.- Metodología, con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad: bibliográfica - documental, de campo; sus niveles de investigación, exploratorio, descriptivo y correccional, población y muestra, la operacionalización de variables, planteándose las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de información y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

Capítulo V.- Se define conclusiones y recomendaciones del trabajo en consistencia con los objetivos de la investigación; y, los hallazgos de la investigación de campo.

Artículo académico: En el artículo académico, contiene: resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados y conclusiones. Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel mundial en las empresas, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia organizacional, puesto que ejerce influencia directa en el desempeño de los trabajadores ya que ejerce predominio directo en el desempeño y resultados de la organización.

En **Ecuador** la mayoría de empresas utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción o el bienestar de sus colaboradores, dejando de lado los sentimientos, emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado directamente en el clima organizacional tenso.

Tomando en cuenta que el talento humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que dediquemos para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión de largo plazo, puesto que un trabajador motivado se siente estimulado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia todo esto se ve reflejado directamente en el desempeño laboral.

Latacunga es una zona productiva y en crecimiento. Tiene muchas entidades tanto públicas como privadas, de gran importancia y que manejan un alto número de personal, pertenece a una provincia económicamente activa como lo es Cotopaxi,

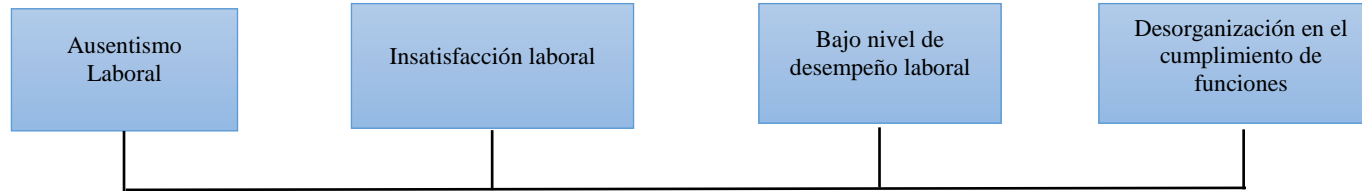
el espíritu dedicado y emprendedor de su gente le ha permitido consolidarse como una ciudad eminentemente comercial y de contacto para las otras provincias del Ecuador.

Al ser una ciudad productiva ha tenido un aumento exponencial destacándose entidades como la Escuela Superior Politécnica del Ejército, el Aeropuerto, Municipio y otras entidades del sector público que conforman la cadena de atención a la ciudadanía e implantan la gobernabilidad en la provincia de Cotopaxi.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, el inadecuado clima organizacional en el Departamento de Sistema Municipal Tarifado de Estacionamiento de Latacunga (en adelante **SIMTEL**) deberá analizar principalmente la aplicación del manual de funciones y como está estructurado el personal administrativo, los aspectos que están afectando la desmotivación, que no permiten realizar trabajos en equipos, además; es importante tomar en cuenta que las relaciones laborales incómodas que se dan entre el personal y los clientes o usuarios de los servicios de la organización.

Árbol de Problemas

EFFECTOS



PROBLEMA

EL INADECUADO CLIMA ORGANIZACIONAL INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO SIMTEL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

CAUSAS

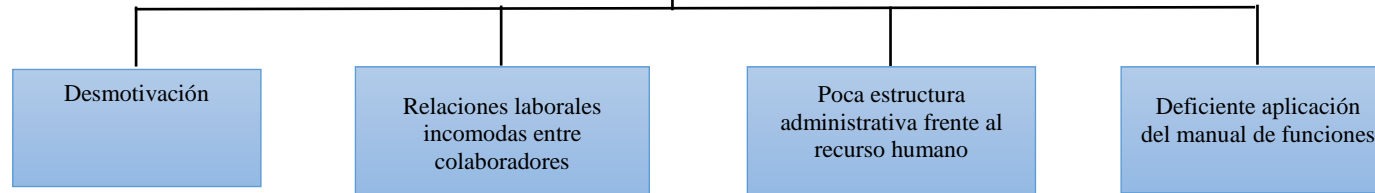


Gráfico N° 1.1: Árbol de problemas

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

1.2.2. Análisis crítico

El principal problema que se puede encontrar en la organización al no mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, este se ve reflejado directamente en que el personal se vea involucrado en no desempeñar de mejor manera sus labores, al punto de ausentarse de sus puestos de trabajado sin previo aviso a sus superiores.

El Departamento SIMTEL necesita revisar sus estrategias y conocimientos acerca del clima laboral que han venido ejerciendo, las cuales no se han basado en las necesidades del personal tales como una motivación o un ambiente laboral adecuado, por lo que generara un alto nivel de insatisfacción, repercutiendo acerca del servicio que presta el Departamento, puesto que la demanda es constante porque es una entidad de servicios para la ciudadanía.

En la creación de un clima organizacional y un mejor desempeño se ve reflejada por un talento humano unificado, con relaciones fluidas entre compañeros y superiores, donde no se tomen en cuenta los puntos claramente se notará la insatisfacción en el departamento y con la creación de un clima hostil.

Otras causas para la problemática del departamento es mantener un manual de funciones no actualizado, una inadecuada capacitación del personal de Talento Humano, y el ineficaz manejo de Recursos Humanos en la organización. Estos problemas repercuten en el desempeño del personal provocando el incumplimiento de funciones, metas laborales, objetivos personales, bajo nivel de productividad, resultados que perjudican la situación en la entidad.

1.2.3. Prognosis

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipal del Cantón Latacunga, se ha registrado el ausentismo que afecta el clima organizacional en el departamento de SIMTEL, en el cual si la organización descuida el estudio del clima

organizacional no permitirá conocer el estado del Departamento SIMTEL en cuanto a los aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y otros factores que pueden influir en el desempeño del personal. Es un recurso valioso a la hora de conocer los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en una empresa, tales como ausentismo, desmotivación y apatía, conflictos interpersonales recurrentes, mala atención al cliente, por lo tanto, es muy recomendable la medición del clima organizacional.

Además, si se presentara el caso que la problemática no sea resuelta, otro aspecto importante como el desempeño laboral se vería afectado también de manera directa, en donde se evidenciaría actitudes negativas en el personal, inconformidad, falta de motivación, incremento de conflictos entre otros aspectos, los cuales afectarían no solo al rendimiento de los empleados sino también a la dirección del departamento en estudio, provocando se imposibilite el cumplimiento de objetivos que podrían brindar un mejor nivel de calidad hacia la población de la Provincia de Cotopaxi.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

1.2.5. Interrogantes

¿Cuáles son los problemas relevantes que repercuten en la mejora del clima organizacional de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

¿Qué nivel de clima organizacional existe en los empleados del departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

¿Qué factores afectan en el desempeño laboral del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

¿Existe algún documento técnico – científico que permite relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

1.2.6. Delimitación del Objeto de investigación

- **Delimitación del contenido**

Campo: Psicología Organizacional

Área: Gestión de Talento Humano

Aspecto: Clima Organizacional

- **Delimitación Espacial**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga
SIMTEL

- **Delimitación temporal**

La investigación se realizará en el periodo Marzo – Septiembre del 2017

1.3. Justificación

Además de los objetivos y las preguntas de investigación es necesario justificar el estudio exponiendo sus razones. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella: el pasante deberá explicar a un comité escolar el valor de la tesis que piensa realizar, el investigador universitario hará lo mismo con el grupo de personas que en su institución aprueba proyectos de investigación e incluso con sus colegas, el asesor tendrá que explicar a su cliente las recompensas

que se obtendrán de un estudio determinado, el subordinado que propone una investigación a su superior deberá dar razones de la utilidad de ella. Lo mismo ocurre en casi todos los casos. (Sampier, 1991)

Es tal la **importancia** que hoy se le otorga al factor humano que se le considera la clave del éxito de una empresa y la gestión de Recursos Humanos es considerada como la esencia de la Gestión Empresarial. De esta manera, una organización eficiente ayuda a crear un mejor ambiente laboral, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos que provocan el ausentismo y la inestabilidad de la fuerza de trabajo.

El tema a investigar es de alto **interés** en el del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, departamento de SIMTEL, no se ha encontrado trabajos que logren mejorar el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores.

La investigación tendrá varios **beneficios** como el mejoramiento de un buen clima laboral en la organización o el departamento en estudio, sino que se orienta a jefes y empleados, teniendo un notable favorecimiento a los usuarios que se encuentren beneficiados con el servicio.

La investigación es **factible** puesto que cuenta con material y recursos humanos, económicos y tecnológicos, así como la autorización y el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Latacunga, para establecer una búsqueda clara y participativa aplicando diversas estrategias para la solución de la problemática planteada en el mejoramiento del clima organizacional y su desempeño laboral.

El presente trabajo tiene gran **impacto** dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Latacunga directamente en el departamento de SIMTEL, ya que no existe una investigación referente al tema plantado, y gracias a los datos encontrados mediante la encuesta aplicada a los empleados, jefe de la

misma pueden aportar para la toma de decisiones que ayuden al mejoramiento del clima organizacional y su desempeño. Con una visión a progresar y mejorar a la institución, sin olvidar a la población que se ve beneficiada por ella, como la provincia de Cotopaxi.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

1.4.2. Específicos

- Realizar el diagnostico situacional del clima organizacional en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.
- Establecer el nivel de clima organizacional existente de los empleados del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga
- Elaborar un artículo técnico – científico en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga al hablar con las autoridades sobre el tema de investigación planteado se pudo constatar que no existe ninguna investigación similar, por lo cual el trabajo propuesto es de gran agrado.

Para esta investigación se analizó tesis y artículos científicos. De acuerdo a esto se encontraron los siguientes trabajos.

Tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Autor: Diana Elizabeth Uría Calderón

Año: 2011

Quien llega a determinar que el hecho de no fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización, ocasionará la falta de compañerismo y sobretodo la participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, impidiendo conservar un ambiente laboral favorable.

Con esta aportación del tema analizado, se proporcionará soluciones que ayuden a mejorar también el clima laboral dentro de la institución, buscando fomentar un cambio de actitud por parte de la gerencia, alcanzando cambiar las percepciones negativas que tienen los trabajadores y convertirlas en positivas incidiendo en el desempeño laboral. (Uria, 2001)

Conclusiones:

- No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la

falta de compromiso organizacional.

- Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.
- Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Análisis:

Si la comunicación adopta un estilo vertical, de cierto modo distorsiona las órdenes dirigidas hacia los trabajadores y generalmente los mensajes que pretenden dirigir desde el nivel operativo a sus superiores tardan demasiado tiempo o no llegan de la manera esperada, esto a su vez se debe a la práctica del liderazgo autocrático que impide mantener una comunicación abierta dentro la organización y que no permite a los trabajadores participar activamente en todas las actividades empresariales, logrando de esta manera que el clima organizacional se torne denso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de su desempeño laboral.

Tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA”

Autor: Lizbeth Estefanía Lasluisa Lara

Año: 2016

El presente trabajo investigativo fue realizado con el objetivo de conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.Cia.Ltda de la ciudad de Ambato, determinando así cuales son los factores influyentes en el deterioro de las variables en estudio, la investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuali – cuantitativo que permitió determinar las características determinantes de dicho problema y del mismo modo brindar valor numérico a la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, permitiendo aplicar la t de student que permitiera comprobar que el clima

organizacional si incide en el desempeño laboral de los trabajadores. Sobresale la modalidad bibliográfica, de campo y los niveles de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, permitiendo concluir que factores como comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, inexistencia de una evaluación de desempeño, entre otros influyen directamente en la creación de clima organizacional en una institución, y que su mal manejo puede conllevar a su deterioro afectando directamente el desempeño de sus colaboradores, pues afectara el compromiso, satisfacción e identidad del colaborador pues no se cumple con las expectativas de los mismos hacia la institución. (Lasluisa, 2016)

Conclusiones:

- Mediante el desarrollo de la investigación se pudo concluir que el clima organizacional que se maneja dentro de una organización incide directamente en el desempeño laboral de cada uno de sus integrantes, pues el éxito empresarial dependerá del nivel de satisfacción y compromiso que tenga el trabajador hacia la institución.
- Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la empresa CAPOLIVERY.Cía.Ltda permite concluir que el clima organizacional que se maneja dentro de la misma es inadecuado, pues la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en la satisfacción del colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.
- La escasa motivación, inadecuadas condiciones físicas, inexistente evaluación de desempeño son factores que afectan al óptimo cumplimiento de funciones, pues no se estimula al personal a que brinde su máximo esfuerzo y del mismo modo no se detectan las falencias que deben ser reforzadas y corregidas para evitar reincidir en los errores que han afectado el desempeño del personal.

Análisis:

Una de las principales causas para el inadecuado clima organizacional es la

incorrecta manera de liderar al personal que forma parte de la empresa, pues no se brinda y orienta de manera adecuada al personal, causando así insatisfacción, preocupación, desorientación e inseguridad en el trabajador al no saber cómo desenvolverse y a quién acudir cuando necesite apoyo dentro de su ámbito laboral.

Tema: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DISTRITAL 05D01 LATACUNGA EDUCACIÓN

Autor: Jonathan Marcelo Espinosa Karolis

Año: 2016

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación, sabiendo que estos factores son fundamentales en la administración de una organización, ya que influyen directamente en el personal, permitiendo crear ambientes sanos de trabajo que generan excelentes vínculos de compañerismo, trabajo en equipo, impulsan los valores organizacionales, conllevando a la satisfacción personal y organizacional, la indagación se sustenta en base a autores como: Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid quienes hablan sobre los factores influyentes en el Clima Organizacional y otros como Paspuel que habla sobre la importancia del Desempeño Laboral. Dentro de la Institución a investigar se aprecia la carencia en el manejo de conflictos que generan clima de tensión y desconfianza en los colaboradores, así como, la aplicación de Liderazgo Autoritario que conlleva a la Insatisfacción Laboral. La metodología utilizada incluye la técnica de la encuesta para la recolección de datos, comprobando estadísticamente a través del método del Chi cuadrado la incidencia del Clima Organizacional sobre el Desempeño Laboral, puesto que gran parte de los colaboradores afirman que el clima de tensión conlleva a desencadenar actitudes negativas generando conductas cuestionables en los colaboradores. Posterior a esto se realizó un artículo académico que contiene información tanto bibliográfica como de campo enfocado en las variables que intervienen. (Espinosa, 2016)

Conclusiones:

- Se determina que en la Oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación existe desinterés por parte de los altos mandos en lo referente a la satisfacción, ergonomía, seguridad, demostrado en los resultados con un 50%, generando en los funcionarios ciertos comportamientos como la apatía, la incomunicación, la desafiliación, el absentismo, creando ambientes de trabajo desagradables, ya que los funcionarios al no cubrir estas necesidades se sienten inconformes, con mal carácter, repercutiendo dichas conductas con sus compañeros y por ende en el clima y desempeño laboral.
- En la organización las causas que afectan al Desempeño Laboral es la deficiencia en el reconocimiento de logros por parte de los administradores, reconociendo los desempeños bajos y los altos dejándolos pasar por alto, siendo la mayor parte de la población con 61%
- En la Oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación no existe un plan de incentivos equitativo que fortalezca las competencias de los funcionarios, desencadenando una batalla por sobresalir, actuando de manera individual, resultado arrojado por la mayoría de los funcionarios con 48%, generando conductas que afectan al clima organizacional entre estas: la apatía, la incomunicación, el individualismo, repercutiendo en el Desempeño Laboral.

Análisis:

La carencia en el manejo de conflictos genera un clima de tensión y desconfianza siendo este el punto de inicio para la deficiencia en el Clima Organizacional, que provocan apatía, aislamiento, estrés, nervios, inseguridad y miedos, esto ocurre cuando los líderes no intervienen en el manejo de conflictos ignorando problemas entre áreas o personas imposibilitando cortar de raíz los problemas por más pequeños que sean, permitiéndolos que crezcan y disminuyendo la posibilidad de aportarles una solución rápida.

Tema: Desempeño del personal del área de farmacias de la Clínica Médica San Juan de Dios

Autor: Aura Moreno, Elba Ruiz, Yasari Pérez, Beverly Castillo.

Año: 2015

Resumen:

En esta investigación se detalla el diseño del parámetro de evaluación que utilizan los jefes para medir el desempeño de cada trabajador, así mismo la opinión de los asegurados en cuanto a la atención que reciben del área, el análisis de la fortaleza, oportunidades debilidades y amenazas (FODA), permitió proponer alternativas que puedan ser implementadas para mejorar la eficiencia. Esta es una investigación cualitativa. Se aplicaron entrevistas a directores y trabajadores, y se aplicó una encuesta a los usuarios. Entre los resultados se muestran que los trabajadores presentan un déficit en el desempeño laboral, se planifica incorrectamente, los objetivos organizacionales no están claros, existe un clima desagradable de trabajo: negatividad, egoísmo, desmotivación, y desconfianza. Esta situación repercute en la atención a los usuarios. Se recomienda la creación de estándares de servicio para una atención a los clientes, capacitación a empleados, y crear un sistema formal de quejas y sugerencias para conocer la opinión del usuario. (Moreno, 2015)

Conclusiones:

- Al determinar el proceso del desempeño laboral que realiza la Clínica médica previsional San Juan de Dios, podemos concluir que se aplica el método de evaluación de escalas graficas con utilización de puntos, el cual se aplica a cada departamento de la clínica, especialmente en el área de farmacia dando a veces resultados muy bajos en las calificaciones y según algunos de los trabajadores de farmacia, aunque recursos humanos hace el llamado de atención no se genera ningún cambio.
- Para lograr un mejor rendimiento del desempeño de los trabajadores del área de farmacia se diseñaron una serie de estrategias para que el área de recursos humanos las incorpore y de esta manera promover constantemente las buenas relaciones en el equipo de trabajo, se logre una mejor comunicación y por ende hacer realidad la misión que se ha propuesto la institución.

Análisis:

El presente trabajo aporta significativamente al desarrollo de la investigación, pues trata los factores que influyen y afectan en el desempeño laboral del talento humano los mismos que pueden ser detectados mediante una evaluación de desempeño que permita determinar las falencias que deben ser corregidas y retroalimentadas en beneficio del personal y organizacional.

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno -2014 – Perú

Autor: Edward Torres; Soledad Zegarra

Año: 2014

Resumen:

El artículo trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto.

El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la “ t ” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral. (Torres, 2014)

Conclusiones:

- Se ha determinado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.

- Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,635$) y significativa ($t=9,41$) entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014. Esto desprende que cuando se mantiene una comunicación buena va a permitir que los docentes intercambien estrategias y técnicas de enseñanza para obtener un buen desempeño laboral.
- Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,721$) significativa ($t=11,91$) entre Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.
- Existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,758$) significativa ($t=13,29$) entre Involucramiento Laboral y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.
- Existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,829$) significativa ($t=16,99$) entre Autorrealización y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.
- Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,636$) y significativa ($t=9,43$) entre Supervisión y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014.

Análisis:

El aporte por parte de esta investigación es importante pues enfatiza la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, dejando en claro que la empresa se mantiene en pie gracias al talento humano, por lo que a más de exigir máxima productividad se debe atender lo que el trabajador espera de la empresa y del mismo modo cumplir y satisfacer sus necesidades, creando un ambiente laboral saludable que traiga resultados favorables tanto para el personal administrativo como operativo de la empresa.

2.2. Fundamentación filosófica

Se lo plantea como una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales.

La ruptura de la dependencia y transformación social requieren de alternativas coherentes en investigación; una de ellas es el enfoque crítico-propositivo.

La perspectiva de esta investigación se logrará directamente mediante el procesamiento de la información y contacto directo con el objeto de estudio, basándonos en conocimientos científicos que permitan analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

El trabajo investigativo analizará cuales son los factores que afectan al clima organizacional y desempeño laboral, estableciendo pautas que abarquen los efectos que traen consigo la despreocupación del mismo tomando cartas en el asunto para su mejoramiento así evitando problemas futuros que desestabilicen a la organización.

2.2.1. Fundamentación axiológica

La axiología es una rama de la filosofía, que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo. Por eso, es muy común y frecuente que a la axiología se la denomine filosofía de valores.

El enfoque de la investigación se basa en los valores tales como respeto, solidaridad, responsabilidad, justicia, confianza y costumbres de cada trabajador enfocados en la cultura organizacional, a la construcción y mantenimiento del desarrollo personal y un mejor desempeño y satisfacción del colaborador.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

Define el vocabulario de un área mediante un conjunto de términos básicos y relaciones entre dichos términos, así como las reglas que combinan términos y relaciones que amplían las definiciones dadas en el vocabulario.

En el transcurso de esta investigación se hace necesario instalar parámetros axiológicos referentes principalmente al clima laboral, ya que estima principios y valores importantes para el desempeño laboral. En cuanto a principios se entiende

la dignidad de las personas, el bien común la solidaridad y valores como la verdad, libertad y justicia enmarcada en la problemática a estudiar, con el afán de presentar una investigación con objetivos.

2.2.3. Fundamentación Epistemológica

Supone interrogarse acerca de la naturaleza de la realidad, la relación entre la realidad y el conocimiento, y las relaciones entre sujeto (el investigador) y objeto (el hecho investigado).

En la investigación se ha tomado en cuenta el clima organizacional con el objeto de analizar y asumir una postura crítica sobre las perspectivas teóricas y filosóficas que se caracterizan en el campo del Talento Humano, donde tiene por misión desarrollar el desempeño laboral, individual, grupal y organizacional que exige la sociedad con el fin de que tenga un desenvolvimiento adecuado.

2.2.4. Fundamentación Psicológica

La actividad se ha definido como una forma específica humana de la relación activa hacia el mundo circundante, cuyo contenido es su cambio y transformación racional. La actividad práctica por su parte designa la actividad material adecuada a fines, es decir, una esencial relación sujeto-objeto donde lo ideal y lo material se convierten recíprocamente.

Para esta investigación es de mucha importancia señalar el aspecto psicológico pues abarca el sentir y la manera de reaccionar del trabajador ante características y situaciones presentes en su lugar de trabajo que interfieren en el fortalecimiento de sentimientos de afinidad y pertenencia hacia la organización.

2.3. Fundamentación legal

Permite entender que todos los países del mundo tienen leyes que rigen los comportamientos sociales, dotándolos de derechos y de obligaciones a realiza para que puedan establecer un orden social y una calidad de vida para todos los ciudadanos.

Esta parte de la fundamentación, permite revisar organizadamente y a manera de resumen los factores legales en los que se sustenta la organización, para un buen desarrollo, así como la regulación legal a la que se somete para trabajar en el Ecuador. Así como los aspectos que a nivel de la Nación y del mundo en general, soportan legalmente esta investigación.

Constitución de la República del Ecuador (última modificación diciembre 2015)

Capítulo II

Sección Octava. Trabajo y Seguridad Social

Art.33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Legislativo, 2015)

Código de Trabajo

Art.2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art.4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art.79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política,

posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración. (Nacional, 2018)

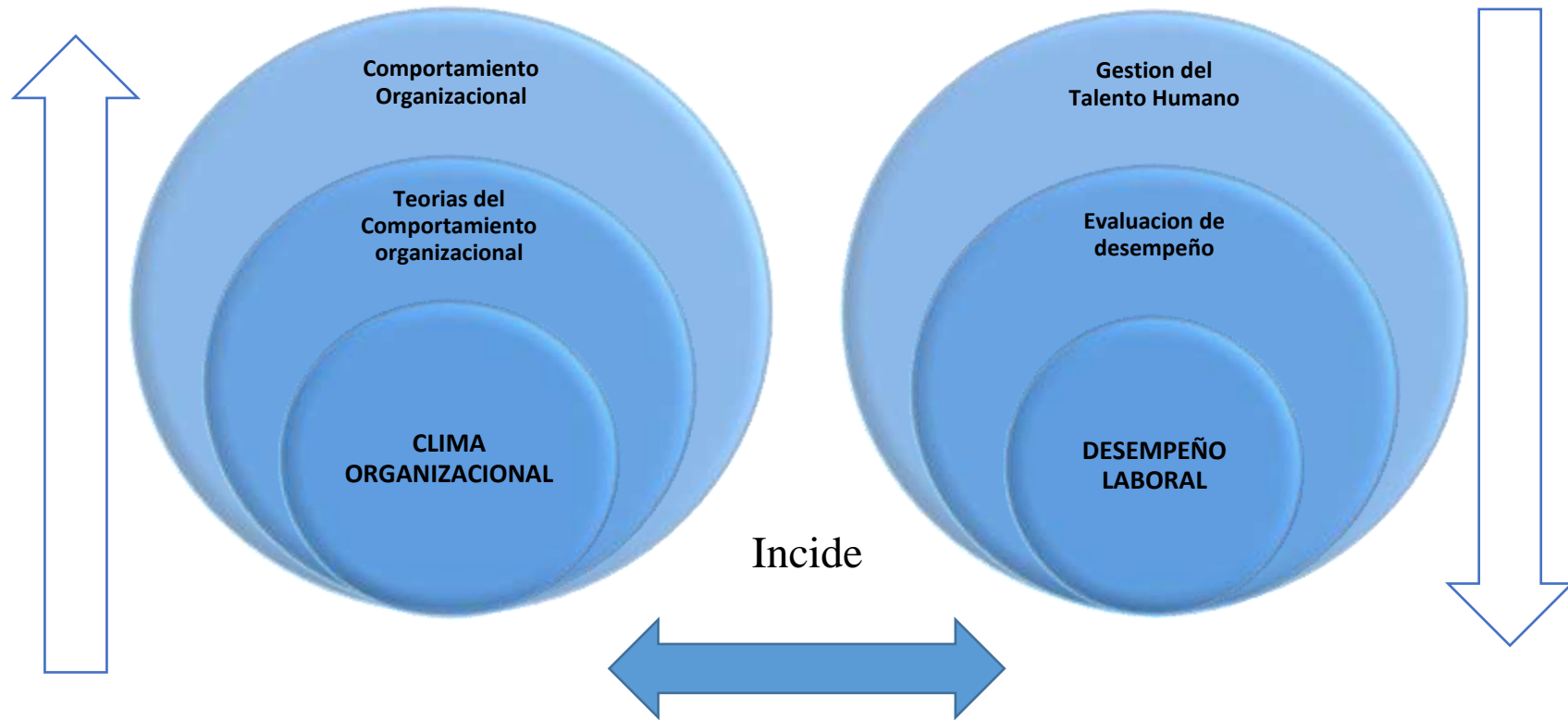
Conforme al **Plan Nacional del Buen Vivir** apoyamos la investigación en el siguiente objetivo:

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientes de trabajo saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de los y las trabajadoras en todo el país. El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad que persiste y se recrea. (Planificación, 2017)

2.4. Categorías fundamentales

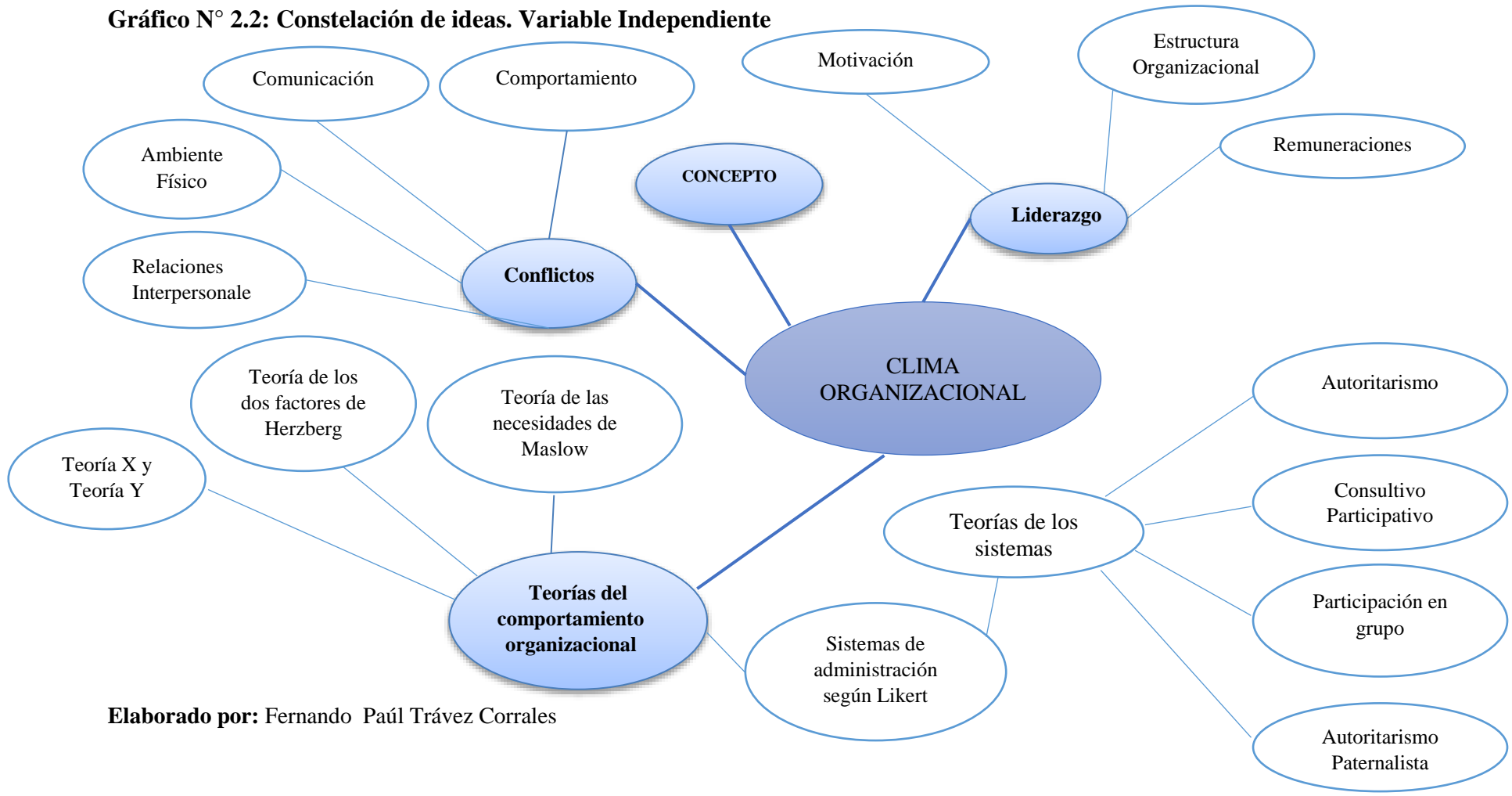
Gráfico N° 2.1: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Constelación de ideas
Variable Independiente

Gráfico N° 2.2: Constelación de ideas. Variable Independiente

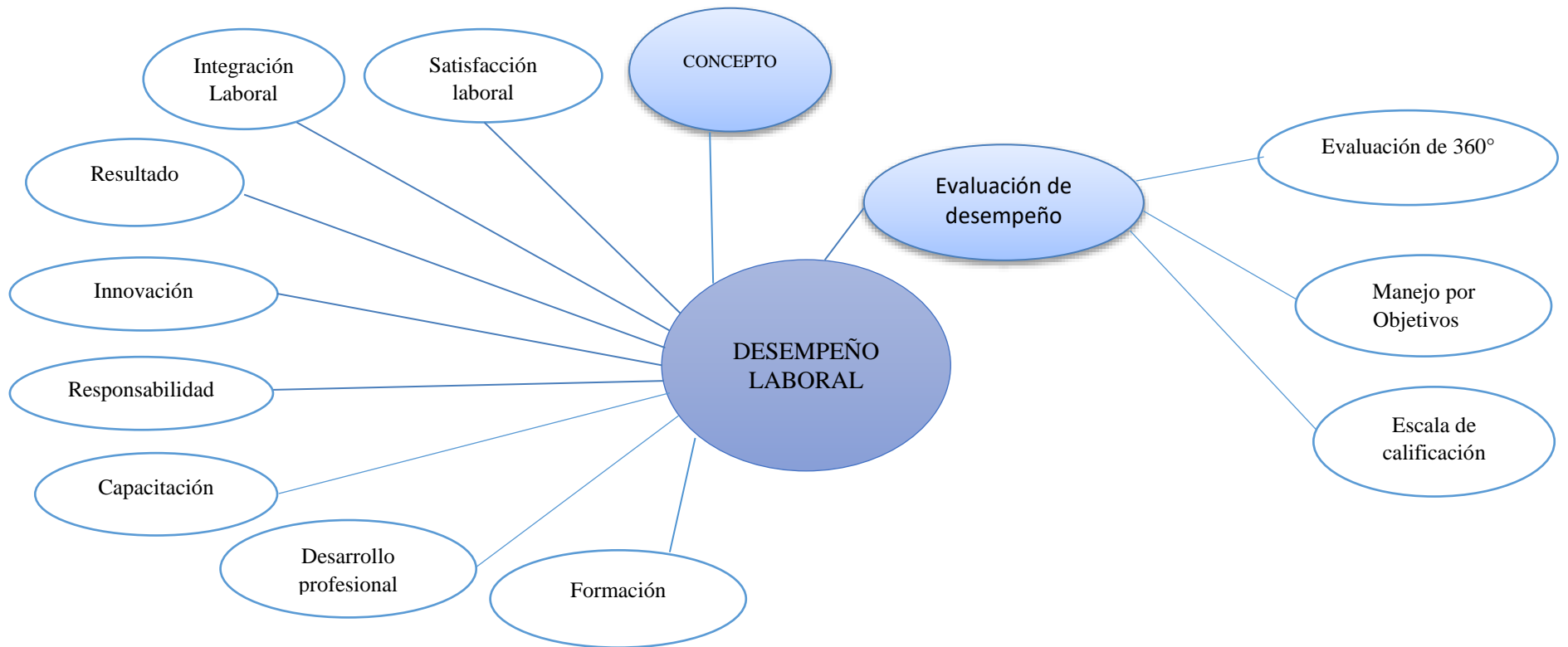


Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Constelación de ideas

Variable Dependiente

Gráfico N° 2.3: Constelación de ideas. Variable dependiente



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

2.5. Fundamentación teórica

2.5.1. Fundamentación teórica variable independiente

2.5.1.1. Clima Organizacional

Tiempo después otras personas del pensamiento administrativo la del comportamiento o conductista, reivindica y potencia a los postulados humanistas. Así surgen las más relevantes sobre la motivación humana. Maslow y Herzberg, junto con dos clasificaciones de los estilos gerenciales: la teoría X e Y de McGregor y los cuatro sistemas de administración. (Chiavenato, 2006)

Una organización debe ser un lugar donde los trabajadores se reúnen satisfechas y motivadas para lograr los objetivos propuestos. Muchas veces los colaboradores de una organización se desarrollan en un ambiente organizacional hostil. El ambiente laboral que hay dentro de una organización muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización.

Coinciden que el término es difícil de definir, no obstante menciona que el clima laboral es un concepto muy complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas. (Maish, E., 2004)

Tomar al clima organizacional con toda la seriedad y la madurez mental, proponiendo mejoras si es necesario ya que netamente el implicado es el talento humano y los que recurren a las áreas de trabajo, directamente asociado al desempeño laboral y a la calidad de trabajo de la organización.

(Montero, I. y Romero, 2016) El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las pymes del sector comercial. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2016).

Se ha determinado que para que exista un buen clima laboral se debe tomar en cuenta la motivación de los empleados, así como también que exista una buena comunicación entre los empleados es decir buenas relaciones laborales para implementar un compañerismo y puedan trabajar en equipo para que exista un mejoramiento continuo tanto en ventas como en rendimiento de los empleados. (Montero, I. y Romero, 2016, pág. 14)

En el punto de vista es muy acertado motivo por el cual se basa en los puntos más relevantes como la motivación, comunicación de los colaboradores. Donde no se implementa una comunicación cerrada, por lo contrario, pueden interactuar unos con otros formando el compañerismo y a la vez como una estrategia de ayuda para un mejoramiento continuo del clima y el rendimiento.

En donde su principal conclusión es:

Ninguna empresa triunfa sin la implicación de las personas que la integra. Un buen clima organizacional y desempeño laboral es fundamental para el éxito. Se trata de una garantía de éxito para la empresa y su gente. Un buen ambiente laboral hace que la persona de la organización sienta orgullo de trabajar en esta y es el mejor salvoconducto para conseguir los objetivos organizacionales. (Smithey, I., Gerhart, 2003, pág. 1)

En el mundo actual de las organizaciones estamos de acuerdo que la clave del éxito tanto personal como organizacional, es la implementación de un buen clima laboral entre colaboradores, aportando así a una fidelización identificándose con la marca o el nombre de la empresa, dando el 100% para llevar a sus objetivos implantados mejorando como personas y como organización a ser los mejores.

Define al clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo de los colaboradores. (Rodríguez, D., 2015)

En el ambiente o sitio de trabajo que se encuentren los trabajadores es como ellos lo van asimilar a primera vista, interpretan como van actuar en su entorno y con los demás, por ello con un buen ambiente físico, los colaboradores se sentirán satisfechos y podrán desenvolverse de mejor manera conllevando a un mejor desempeño y relaciones personales con un buen desarrollo de trabajo en equipo.

- **Conflicto**

Como un proceso iniciado cuando una del parte percibe que otra la ha afectado en forma negativa, en algo que la primera parte estima. Sin embargo, dentro de las organizaciones modernas algunos

problemas son simplemente molestias menores aceptadas como un componente natural de su existencia; otros evitan que las relaciones se realicen en todo su potencial y algunos llegan a ser tan severos, causando irreparables daños a individuos, familias, medios laborales y comunidades enteras. (Funes, S, 2001)

Para que una organización llegue al éxito, como primer punto es el talento humano lo cual nos lleva que a al personal debemos tener en constate observación, motivo que puede existir malos entendidos que pueden provocar conflictos o a niveles superiores accidentes. Provocando pérdidas personales y a la organización. Con esto nos lleva hacer diversas estrategias para mejorar el ambiente y las relaciones personales e interpersonales para que no nos lleve a un mal funcionamiento.

- **Comportamiento**

“El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.” (Perez, 2014)

- **Comunicación**

Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar. (Lomonosov, 1989, pág. 89)

Es la forma de cómo llegar a una persona a dar un mensaje, ya que con una buena comunicación todo puede ir de la manera correcta, es un punto claro de la eficacia para no tener conflictos a larga.

- **Ambiente físico**

El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

Provocando a la vez si no se llega a solucionar conflictos por falta de un buen liderazgo organizacional, por no cubrir las áreas para su mejoramiento.

Las condiciones en un ambiente físico de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea

al empleado mientras desempeña su cargo. (Chiavenato, Idalberto, 1999)

En un buen ambiente físico de trabajo, con una dotación adecuada del recurso el personal tiende comportarse de una manera óptima, ya que mejora la calidad de trabajo evitando problemas, accidentes y lo más importante no parar en la producción o las actividades que realice, llevando así a un compromiso organizacional.

- **Relaciones interpersonales**

Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que se encuentren motivados y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (Fernandez, C. Baptista, 2004)

Como seres humanos somos un ente social, donde no podemos para de relacionarnos día tras día, es un punto fuerte que podemos explotar, pero todo con respeto. En el ambiente de trabajo la relación de unos con otros nos facilita una comunicación óptima un mejor comportamiento, y a la vez los objetivos plantados serán cubiertos, provocando un ambiente óptimo de trabajo y un personal motivado dando su 100% por llegar al éxito.

- **Liderazgo**

Una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio, personas cuyos actos afectan a otras personas más que los propios actos de estas personas. El liderazgo ocurre cuando un miembro del grupo modifica la motivación o las competencias de otros en el grupo. La definición de liderazgo implica que involucra el uso de la influencia y que todas las relaciones interpersonales pueden involucrar liderazgo. (Ivancevich, 2001, pág. 308)

Para un funcionamiento eficaz siempre existe una persona al cabeza, la que nos guía y a la que queremos superar a la vez siendo mejores, pero si no existe un buen funcionamiento el liderazgo propuesto por el líder nada va a marchar de la mejor manera, motivo por el cual el liderazgo enmarca un punto alto para el desarrollo organizacional, personal.

- **Remuneración**

Las retribuciones a los empleados comprenden todos los tipos de compensaciones pagadas, por pagar o suministradas por la entidad, o en nombre de la misma, a cambio de servicios prestados a la entidad. También incluyen aquellas retribuciones pagadas en nombre de la dominante de la entidad, respecto de los servicios descritos. (Paulo Nunes, 2012)

- **Estructura organizacional**

La define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades., estas a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. Después de ello se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización. (Robbins, 2009)

Es donde los colaboradores se ven inmiscuidos en el ambiente o lugar de trabajo, en el momento de la selección se van distribuyendo en áreas separadas para un mejor desempeño agrupando así un departamento y sus funciones a realizar.

- **Motivación**

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Estoy muy de acuerdo que al estar una persona bien consigo mismo eso se refleja con su trabajo, contagia a los demás a que lo sigan provocando un ambiente optimo donde dejan sus problemas en un segundo plano, dando

prioridad a sus labores a cumplir sus metas con la debida responsabilidad. Es una de las mejores estrategias organizacionales donde un personal alegre o satisfecho va a cumplir con los objetivos propuestos en los tiempos establecidos.

Actualmente se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización es, además un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la organización. (Sagredo, 2013, pág. 387)

En un mundo donde día a día las cosas se van renovando, así mismo las organizaciones siguen fomentando nuevas estrategias para el mejoramiento personal como organizacional. Esto conlleva a buscar nuevos métodos, estrategias para mejorar el clima organizacional con una visión futura para no estancarse en un solo punto sino, dando resultados donde con una visión clara los colaboradores aporten nuevas ideas y tengan una opinión no siendo solo trabajadores sino un ente colaborador en su trabajo y como intelectual.

2.5.1.2. Teorías del Comportamiento

- **Teoría de las necesidades de Maslow**

Abraham Maslow diseño una teoría psicológica sobre la motivación humana que explicó mediante una jerarquía de necesidades o motivaciones que afectan a todos los sujetos y que organizó estructuralmente como una pirámide.

Necesidades fisiológicas

Son la primera prioridad del sujeto, son innatas y están relacionadas con la supervivencia. En esta categoría entraría la comida, bebida, sexo, dormir, eliminar desechos, mantener la temperatura corporal, respirar, etc. De estas necesidades depende la supervivencia del individuo y deben ser las primeras en satisfacerse.

Necesidad de seguridad

Tendencia a sentirse seguro y protegido frente a situaciones de peligro físico y/o psicológico. Su objetivo es la protección contra el peligro, amenazas, privaciones, etc. Esta necesidad prevalece sobre los bienes materiales o la propiedad privada (si una persona es amenazada físicamente mientras saca dinero del cajero, lo más probable es que le dé el dinero al atracador sin preocuparse de la pérdida económica puesto que el objetivo sería proteger su integridad física).

Necesidad de afiliación

Desarrollo afectivo y de interacción entre las personas, con la necesidad de amistad, afecto y aceptación social. El ser humano tiene una tendencia natural a agruparse, siente la necesidad de pertenecer a distintos grupos. Cuando esta necesidad no se cubre (no recibir afecto, dificultades en la comunicación con otras personas de alrededor, no estar integrado en ningún grupo, etc.) estas personas desarrollarán a corto o medio plazo problemas psicológicos.

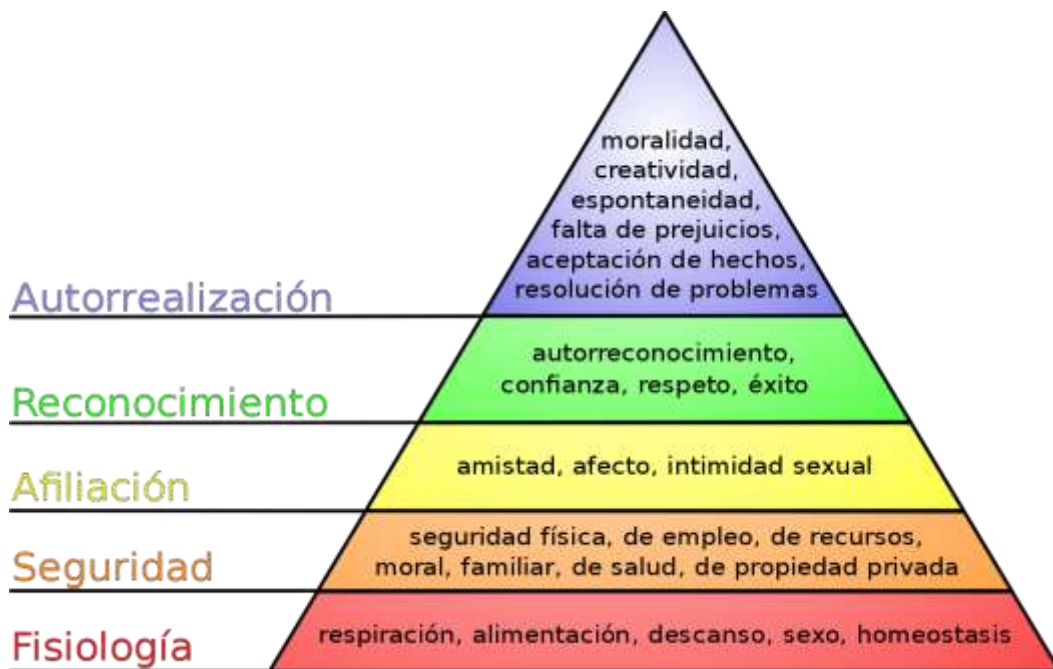
Necesidad de estima o reconocimiento

Necesidad de todo ser humano de sentirse valorado por sí mismo y por los demás. Cuando estas necesidades están cubiertas el sujeto se siente seguro de sí mismo, mientras que si no están cubiertas el sujeto sufre desajustes que se expresan en sentimientos de inferioridad, inestabilidad emocional, depresión, etc.

Necesidad de autorrealización

Para Maslow es el ideal al que todo ser humano desea llegar. Su objetivo es desarrollar todo el potencial y talento disponible y progresar en la vida al máximo para alcanzar la perfección o autorrealización. Cuando alcanzamos este estrato significa que el

resto de necesidades están cubiertas. (Robbins, 2009)



- **Teoría X y Teoría Y de McGregor**

Teoría X y Teoría Y representan dos actitudes que agrupan distintas concepciones y prácticas con relación a los recursos humanos. Douglas McGregor, en 1960, describe los puntos de vista posibles respecto a las personas frente al trabajo, distinguiendo entre esos dos puntos de vista. Antes de abordar la exposición del enfoque de McGregor, es conveniente revisar algunos precedentes.

Teoría X

Representaría la concepción tradicional, apoyada en gran parte de los principios del taylorismo, y basada en las siguientes suposiciones:

- El trabajo es una mercancía y como tal debe ser comprada, al igual que cualquier otro material.
- El ser humano no está dispuesto al trabajo, evitándolo en la medida de lo posible.
- En consecuencia, con la afirmación anterior, la persona debe ser motivada mediante incentivos externos y económicos.
- Las personas son incapaces de ejercer el autocontrol y la autodisciplina. Por tanto, hay que poner en juego todos los medios disponibles para llegar a un control efectivo del trabajador mediante presiones y castigos.

- Generalmente los objetivos individuales de los trabajadores se oponen a los de la organización.
- Los seres humanos huyen de la responsabilidad, no son ambiciosos y prefieren ser dirigidos.
- Son resistentes al cambio, buscando la seguridad.
- Las organizaciones deben ser estructuradas y planificadas de manera que las emociones y los aspectos imprevisibles de la conducta estén bajo control.

Para McGregor, la Teoría X no aporta una visión realista del ser humano en la empresa. Más bien describe el estado de las organizaciones a causa, posiblemente, de su concepción de las personas frente al trabajo.

Teoría Y

Frente a la Teoría X, plantea una visión alternativa de los seres humanos frente al trabajo. Su conjunto de supuestos respecto a la motivación humana es:

- El trabajo, físico o intelectual, es tan natural como el juego o el descanso. La persona media no tiene rechazo al trabajo, al contrario, puede disfrutar y conseguir satisfacción con él.
- El ser humano puede dirigir sus esfuerzos hacia la consecución de objetivos de la organización sin controles ni amenazas, ejerciendo el autocontrol.
- El hombre y la mujer medios, bajo ciertas condiciones, no solamente aceptan, sino que buscan responsabilidad. Huir de la responsabilidad es producto del aprendizaje de cada uno, no es consustancial a la naturaleza humana.
- La imaginación, la creatividad y el ingenio son cualidades propias de la mayor parte de las personas, pudiendo ser utilizadas para generar soluciones a los problemas de la empresa.
- Con frecuencia, únicamente se utiliza un pequeño porcentaje de la potencialidad intelectual del ser humano.

La motivación, la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir los esfuerzos hacia los objetivos de la organización y el potencial de desarrollo, está presentes en todas las personas. La organización debe desplegar políticas que permitan la concurrencia de las condiciones suficientes para que todos estos factores se desenvuelvan. (Robbins, 2009)



- **Sistema de administración según Likert**

Según Likert nunca es igual en todas las organizaciones, esta depende de las condiciones internas y externas de la empresa. propone una clasificación de sistemas de administración, define cuatro diferentes perfiles organizacionales, caracterizado en relación con cuatro sistemas.

Sistema I Autoritarismo

En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanecen en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Este tipo de clima presenta un ambiente estable en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de directrices y de sus instrucciones específicas. (Brunet, 2011)

En este tipo de sistema si es implementado en el departamento puede tener una repercusión directa en la organización ocasionando un clima hostil entre colaboradores, puesto que la distribución de funciones es netamente vertical donde

las órdenes del cargo más alto o gerencial tiene que ser escuchada y realizada.

Sistema II Autoritarismo Paternalista

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. La recompensa y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delega a los niveles intermedio e inferiores, dando la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (Brunet, 2011)

El sistema II intenta mejorar el ambiente de trabajo poniendo en consideración que los subordinados también tienen voz y voto en la toma de decisiones, aunque la mayoría de veces lo hagan en los rangos altos, pero a su vez esto provoca un mejor desenvolvimiento y un clima organizacional estable.

Sistema III Consultivo Participativo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinados y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar. (Brunet, 2011)

En el sistema III pretende que los subordinados se sientan identificados con la organización puesto que les permiten tomar de decisiones y responsabilidades

específicas en el departamento de trabajo, creando lazos de confianza entre superior y subordinado para obtener un clima organizacional adecuado para desempeñar sus labores y cumplir con los objetivos planteados por la organización.

Sistema IV Participación en grupo

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control y con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. (Brunet, 2011)

El sistema IV pretende que todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica

2.5.1.3. Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización. Las dos primeras unidades de análisis se centran en un micro aspecto (al nivel individual del empleado) sobre este campo y resaltan temas como los rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo y liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo. La perspectiva “macro” o global parte de la organización como unidad de análisis primaria. Esto se denomina teoría organizacional, la cual se focaliza en temas de diseño de la organización y estructura organizacional. (Champoux, 2011)

El comportamiento organizacional aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con la finalidad

de un mejor funcionamiento en las organizaciones se interesa particularmente en las situaciones que incumben al empleo.

Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias. (James, 2007)

Es un método de estudio por el cual podemos observar a cada uno o varios colaboradores en su entorno de trabajo y notar su desenvolvimiento en el ambiente organizacional, cumplimiento de sus tareas, esto nos ayuda a ver cuál es el mejor entorno para el cumplimiento de objetivos.

Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. (Robbins, 2009)

El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. (Chiavenato, 2006)

2.5.2. Fundamentación teórica variable dependiente

2.5.2.1. Desempeño Laboral

Según, BOHÓRQUEZ, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Maria Araujo, Martin Guerra, 2015)

El desempeño es un punto determinante, ya que se toma en cuenta el esfuerzo del colaborador, poniendo en práctica sus habilidades, buscando optimizar su talento para crear ventajas competitivas para desarrollar nuevos talentos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y el éxito de la organización.

- **Satisfacción laboral**

La define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo la integración hacia los demás. Quien está muy satisfecho con su entorno de trabajo tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Stephen, 2004)

Lo más adecuado para estar bien consigo mismo es encontrar un trabajo acorde a los conocimientos adquiridos en la formación como profesionales, donde pueda dar trabajar de una manera adecuada sin tener problemas. Así tener una actitud positiva de hacer lo que le gusta y no contagiarse con actitudes negativas a los demás conllevando a un clima desahogado y porque no al fracaso.

- **Integración laboral**

Cuando el nuevo miembro se percibe capaz de abordar las demandas de la organización, interpreta éstas como desafíos, los cuales estimulan al individuo, con la finalidad de adecuar las circunstancias a las necesidades individuales. De esta manera, desarrolla estrategias activas y actitudes consecuentes que favorezcan el ajuste y la integración, como bajo nivel de estrés, alta satisfacción laboral, compromiso con las metas de la organización y deseo de permanencia en ella. (Garrido , Vega, 1998)

Es una de las mejores estrategias organizacionales para así convivir con sus compañeros, donde pueden dialogar con suma tranquilidad en lo que les molesta del uno del otro o en su entorno de trabajo. De ese punto buscar una solución inmediata para que exista una sinergia, motivación y satisfacción laboral entre colaboradores y conllevando a un mejor desempeño laboral.

- **Entorno de trabajo**

En un entorno de trabajo saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. (Casas, 2006)

Los colaboradores no pueden trabajar en un entorno que no sea acorde a sus necesidades, puesto que el logro de los objetivos se ve denotado en que el personal desempeñe sus labores al 100%, con esto la organización realiza una investigación para verificar las falencias y así corregirlas, mejorando su desarrollo y su bienestar institucional y familiar.

- **Comportamiento**

“El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas o la sociedad u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.” (Perez, 2014)

- **Sociedad**

Sistema o conjunto de relaciones que se establecen entre los individuos y grupos con la finalidad de constituir cierto tipo de colectividad, estructurada en campos definidos de actuación en los que se regulan los procesos de pertenencia, adaptación, participación, comportamiento, autoridad, burocracia. (Weber, 2013)

Como seres humanos y entes sociales en todo el transcurso de nuestra existencia vamos a convivir con diversas personas, encontrando nuevas formas de comportarse, en toda organización debemos adoptar la visión y misión y así fidelizarnos y en la sociedad de igual manera.

- **Resultado**

“El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto, se denomina resultado al saldo que arroja una competencia y que supone, al final de la misma, la determinación del ganador.” (Julian, 2015)

- **Innovación**

La búsqueda y el descubrimiento, la experimentación y adopción de nuevos productos, nuevos procesos de producción y nuevas formas organizacionales”, considera que son necesarias más entradas formales al modelo de innovación, las cuales normalmente provienen del sistema de I+D, e incorpora el concepto de paradigma tecnológico, como respuesta a la forma como se solucionan los problemas tecnológicos. Para esto diferencia dos fases, la fase pre paradigmática y la paradigmática; en la cual explica que en la fase pre paradigmática los aspectos científicos y tecnológicos no están aún desarrollados, mientras que en la fase de cambio paradigmático se generan las innovaciones radicales en donde se producen rupturas en los procesos y productos, permitiendo el surgimiento de nuevas empresas. (Dosi, G. Nelson, R. y Winter, 2000)

Como talento humano esto refiere a que tenemos que seguir nutriendo de conocimientos, para así llegar a fomentar nuevas ideas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores la organización ya que día tras día vamos surgiendo hacia nuevos métodos e ideas que hay que adoptar o mejorar.

- **Responsabilidad**

“Se refiere como la capacidad de un individuo o grupos de individuos por dar respuesta de lo que se hace o se deja de hacer, así como de las consecuencias de sus actos.” (Guedez, 2006)

Afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas de la organización. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan

de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. (Stoner, 2007)

Se define a como realizan su trabajo, lo que espera la organización del empleado basado en la misión, visión y objetivos. Cumpliendo con eficiencia las labores encomendadas en un tiempo determinado, mejorando el éxito organizacional.

MILKOVICH y BOUDREAU, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. (Useche, Queipo, 2004)

Para un mejor desempeño laboral de los colaboradores tienen que esforzarse explotando todas sus capacidades, habilidades y sus competencias mejorando el rendimiento personal como organizacional.

- **Capacitación:**

La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas. (Chiavenato, Idalberto, 1999)

En todo trabajador el crecimiento personal como profesional en una organización es el punto donde le toman mucho más énfasis, pero para surgir o alentar a un cargo mejor, hay que ir cada día empapándose de nuevos conocimientos, estos pueden ser brindados por la propia organización o por otros medios, la intención es nunca estancarse si no mejorar día tras día hasta alcanzar o superar los objetivos planteados.

- **Desarrollo profesional:**

Define desarrollo profesional como la "acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica..." Sánchez Núñez explica, por otra parte, que cuando se utiliza este concepto, El saber lo que otros

en su campo están haciendo, participar de las actividades, proponerse como conferenciante, asistir a eventos, aprender metodología y estar al día en las innovaciones tecnológicas son ejemplos de prácticas efectivas para acumular nuevo conocimiento y lograr el desarrollo profesional. (Besosa Tirado, 2006)

Por medio de la innovación palpable de día tras día, nosotros como talento humano no nos podemos quedar atrás, esto conlleva a que el desarrollo profesional sea un poco más difícil, porque siempre va a existir esa competitividad entre colaboradores, esto refleja claramente que no hay que prepararnos en una sola competencia sino en varias y porque no en complementarias, sobresaliendo del grupo y tener una posibilidad de poder desarrollarme profesionalmente en la área de trabajo o en otra como un cargo superior.

- **Formación**

Se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador. (Chiavenato, Idalberto, 1999)

La empresa promueve programas para forjar los puntos bajos encontrados, muchos de ellos no son obligatorios, pero por motivo de que la organización tiene un enfoque al éxito el personal se siente motivado a asistir para empaparse de conocimientos que le ayudaran a desempeñar sus labores de la manera más idónea.

2.5.1.2. Evaluación de desempeño

“La evaluación de desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.” (Chiavenato, 1995)

La Evaluación del Desempeño es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora.

La evaluación de desempeño consiste en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales. (Santos, 2005)

Se toma en cuenta lo objetivos planteados en la fase que el evaluador definió y que el evaluado debe alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Que consiste en la supervisión continua que el trabajador recibe en el periodo de evaluación.

Evaluación de desempeño es un proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual. (Cartaya, 2009)

Como todo proceso tiene su vigilancia continua no podemos dejar de paso evaluar con porcentajes o pruebas para tener un respaldo estadístico del cumplimiento de los objetivos personales en que se comprometió al momento de ingresar a la organización, eso conlleva que el personal se esfuerce para no tener problemas en el momento de las evaluaciones.

Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora. (Byars Lioyd y Rue, 1996)

- **Tipos de evaluación de desempeño**

- Evaluación de 360 grados**

- Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de

los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran. (Jimenez, 2010)

Se basa en los comportamientos y habilidades que tiene la persona en su entorno profesional. Esto permite identificar las fortalezas que presenta el evaluado al llevar a cabo sus actividades laborales para reforzarlas y sus áreas de oportunidad para trabajar en ellas y así, de esta manera elevar su grado de competitividad y productividad.

Evaluación de 360°



Manejo por objetivos

Los métodos basados en resultados, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Su principal ventaja es que son más objetivos que otros métodos. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá esté menos abierto al sesgo o a la opinión personal. (Brazzolotto, 2012)

Esta técnica de evaluación requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenibles con una fecha límite establecida.

Escala de calificación

Un tipo alternativo de evaluación del desempeño es la escala de calificación. Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que

los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza entonces para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación. Existe regularmente una calificación mínima que puede obtener el empleado para que la evaluación del desempeño sea considerada un éxito. Aquellos que no cumplen con esa calificación son frecuentemente colocados en un plan de mejora de desempeño. Este método es visto por algunos teóricos de manejo como una forma equitativa de medir el desempeño individual. (Brazzolotto, 2012)

2.5.2.3. Gestión de Talento Humano

Menciona que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavento, 2002, pág. 6)

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo

La gestión de talento humano certifica que las prácticas y políticas necesarias para mejorar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la empresa. (Dessler, Gary, 2006)

Netamente se refiere a conllevar un buen reclutamiento y los pasos a sobrellevar una selección y su seguimiento hasta la integración del nuevo colaborador a la organización, esto será la clave para una mejor adaptación y mejor desenvolvimiento en el área de trabajo o departamento.

Gestión de talento humano, afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para

la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Arnao, 2008)

Para obtener un valor agregado en la organización hay que explotar su máximo en los colaboradores en las competencias que sobresalgan, como una estrategia donde puedan tener varias opiniones de las diversas personas que trabajen en el departamento para llegar a cumplir los objetivos plantados. Con una buena selección y el cubrimiento de los puestos por parte de las gestiones en la planificación todo marchara con eficacia, y con un buen clima laboral.

La gestión del talento humano tiene como beneficio más relevante la realización de un correcto reclutamiento y selección del personal; se tendrá a la persona ideal para el puesto correcto, consiguiendo de esta manera no solo ayudar a que la organización sea mucho más productiva, sino que también se creará satisfacción y motivación en los colaboradores. (James Willson, Martilla, 2002)

Con los colaboradores correctamente ubicados en los sitios de trabajo tras un buen reclutamiento y seguimiento, todo tiende a ir de la mejor manera, ya que todos cumplirán las tareas encomendada con eficacia, fomentando un ambiente adecuado y un mejor desempeño laboral para la organización.

2.6. Hipótesis

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

2.7. Señalamiento de variables

Variable Independiente

- Clima organizacional.

Variable Dependiente

- Desempeño laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

3.1.1. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. (Monje, 2011)

En la investigación se tratará de un enfoque cualitativo, puesto que mediante un contacto directo con el entorno a investigarse permite conocer datos fidedignos, claros y concisos acerca del problema, reconociendo los factores inmersos dentro del campo de estudio

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico. (Monje, 2011)

Es un enfoque cuantitativo ya que los datos obtenidos en la investigación serán explicados con un análisis estadístico, con cuadros y gráficos de resultados, los mismos que serán interpretados para la elaboración de las conclusiones y a la vez proponer posibles alternativas de solución en la comunicación organizacional de la institución.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad Bibliográfica – Documental

La investigación documental, se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc., porque realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación y elaborar hipótesis. (Rodríguez, 2013)

La investigación está orientada en un ámbito bibliográfico documental, ya que se utilizó fuentes secundarias de información sobre el tema de investigación, tales como de libros, artículos científicos entre otros. Además, se pudo tomar en consideración las diferentes perspectivas de varios autores acerca del tema investigado. Consiguiendo ampliar conceptualizaciones y criterios.

3.2.2. Modalidad de Campo

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Martins, 2012)

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno, obteniendo la información sobre el clima organizacional y la satisfacción mediante la aplicación de encuestas a fuentes primarias.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Exploratorio

La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión

aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Arias, 2012)

En el nivel exploratorio se reconoció las condiciones indispensables para la elaboración de esta investigación; facilitando la obtención de información para realizar el estudio de la problemática de la situación actual en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

3.3.2. Descriptivo

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Su objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro del departamento de SIMTEL.

3.3.3. Explicativo

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias, 2012)

Este tipo de investigación permitió generar una explicación del porque las variables Clima organizacional y desempeño laboral, están relacionadas, así mismo las causas y su impacto una sobre la otra.

3.3.4. Correlacional

Estos estudios son los que se encargan de identificar la relación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta forma un valor un tanto explicativo, con esto puede conocer

el comportamiento de otras variables que estén relacionadas.
(Hernandez, 1997)

En el trabajo de investigación se exploró la relación que existe entre las dos variables de estudio la comunicación organizacional y el clima laboral de los colaboradores del área de SIMTEL, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.
(Tamayo, 2003)

La población de la presente investigación está conformada por 32 personas que desempeñan sus actividades laborales en el departamento de SIMTEL del GAD Municipal del Cantón Latacunga, apoyando en la identificación de la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral.

Tabla N° 3.1: Población y muestra

Población	Frecuencia	Porcentaje
Empleados del departamento de SIMTEL	Hombres: 17 Mujeres: 15	100%
TOTAL	32	100%

Elaborador por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga

3.4.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (Tamayo, 2003)

El estudio contempla la totalidad de los colaboradores del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga (32 personas); en consonancia, no se calcula la muestra debido a que el tamaño de la población es pequeña.

3.5. Operacionalización de variables

Variable independiente: Clima Organizacional

Cuadro N° 1.1: Variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
<p>Clima Organizacional</p> <p>Define al clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. RODRÍGUEZ (2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepciones compartidas • Ambiente físico • Relaciones interpersonales 	<p>Comportamiento</p> <p>Comunicación</p> <p>Conflicto</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p>	<p>¿Con que frecuencia recibe un comportamiento agresivo por parte de sus compañeros?</p> <p>¿Con que frecuencia existe una comunicación adecuada entre los colaboradores de la empresa?</p> <p>¿Con que frecuencia usted ha tenido complicaciones con sus compañeros de trabajo o supervisores?</p> <p>¿Con que frecuencia usted se siente asistido por sus superiores en momentos de complicación?</p> <p>¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?</p>	<p>Técnica</p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p>

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuadro N° 2.1: Variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Araujo (2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral • Comportamiento • Resultados obtenidos 	<p>Integración</p> <p>Entorno de trabajo</p> <p>Sociedad</p> <p>Innovación</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?</p> <p>¿Con que frecuencia siente usted insatisfacción dentro de su puesto de trabajo?</p> <p>¿Con que frecuencia los usuarios reconocen su esfuerzo laboral?</p> <p>¿Con que frecuencia recibe actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio?</p> <p>¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores?</p>	<p>Técnica</p> <p>Observación Directa</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p>

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

3.6. Técnicas e instrumentos

Para la recolección respectiva de la información que de veracidad al proceso investigativo se utilizó a la encuesta como técnica, las preguntas son cerradas y sus opciones con la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca; cada una de las preguntas planteadas están en base a las variables propuestas que son evaluación de desempeño y desempeño laboral.

3.6.1. Encuesta

La encuesta es una técnica que tiene como objetivo recolectar la información necesaria respecto a las variables propuestas mediante la formulación de 10 preguntas concretas que respondan a las problemáticas planteadas.

3.6.2. Validez y confiabilidad

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación fueron analizados por expertos, en este caso en un grupo de 3 profesionales formando un focus group, asegurando que las preguntas expuestas respondan a las preguntas directrices y objetivos, aceptación o rechazo de las hipótesis y la formulación adecuada de conclusiones y recomendaciones respecto a las problemáticas planteadas.

3.7. Plan de recolección de información

La información obtenida para la presente investigación se recopilará por medio de técnicas de observación, encuestas y entrevistas elaboradas directamente con los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

Tabla 3.2: Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Investigar la influencia del Clima organizacional en el Desempeño laboral de los empleados en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.
2. ¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del departamento de SIMTEL en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Clima Organizacional Desempeño laboral
4. ¿Quién?	El Investigador: Trávez Corrales Fernando Paul
5. ¿Cuándo?	Periodo Académico Marzo – Septiembre 2017
6. ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga
7. ¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con quién?	Personalmente
10. ¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

3.8. Plan de procesamiento de la información

Una vez realizado la observación de campo y registros en las fichas y la aplicación de la encuesta correspondiente, se llevó a cabo el análisis de la información que sustentara el presente proyecto de investigación de la siguiente manera:

- Tabulación de datos.
- Análisis exploratorio de datos.
- Tratamiento estadístico de datos perdidos.
- Análisis de datos usando Excel.

- Análisis de hipótesis a través del test estadístico Chi cuadrado.
- Análisis e interpretación de datos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Pregunta N°1 ¿Con que frecuencia recibe un comportamiento inadecuado por parte de sus compañeros?

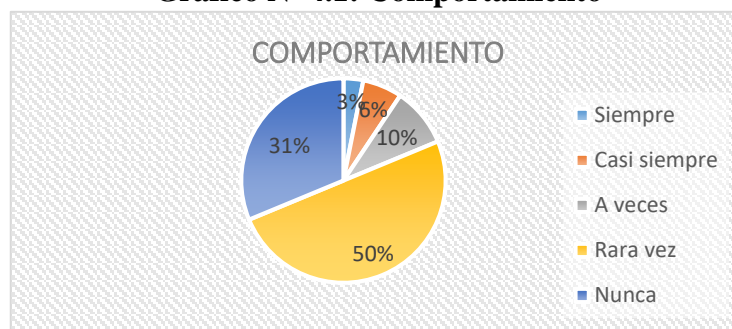
Tabla N° 4.1: Comportamiento

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	1	3
Casi siempre	2	6
A veces	3	10
Rara vez	16	50
Nunca	10	31
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.1: Comportamiento



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis

Del total de trabajadores el 3% corresponde a 1 colaborador respondió que siempre recibe un comportamiento inadecuado por parte de sus compañeros, casi siempre 2 colaboradores con el 6%, a veces respondieron 3 colaboradores correspondiente al 10%, rara vez respondieron 16 colaboradores con el 50% y finalmente respondieron nunca 10 colaboradores con el 31%.

Interpretación:

Se pudo determinar que en su mayoría los colaboradores no reciben una conducta inadecuada, esto significa que el clima organizacional es aceptable, pero requiere una mejora para cubrir los porcentajes negativos.

Pregunta N°2 ¿Con que frecuencia existe una comunicación adecuada entre los colaboradores de la empresa?

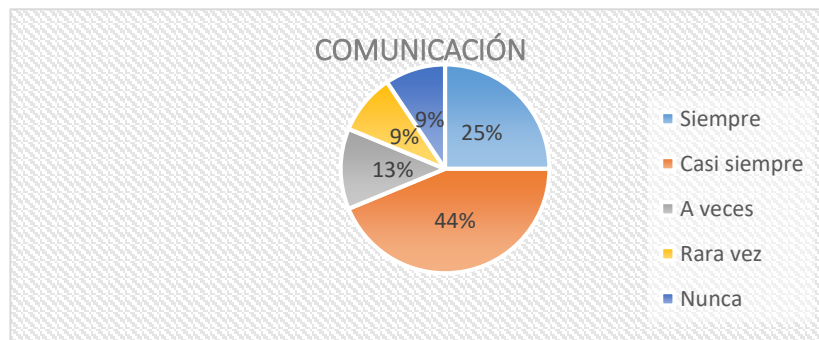
Tabla N° 4.2: Comunicación

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	8	25
Casi siempre	14	44
A veces	4	13
Rara vez	3	9
Nunca	3	9
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.2: Comunicación



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la población encuestada en el departamento, 8 colaboradores con el 25% manifestaron que existe una comunicación inadecuada entre compañeros, 14 de ellos respondieron que casi siempre en un 44%, mientras que 4 colaboradores en un 13% respondieron que a veces, por otro lado 3 colaboradores con el 9% manifestaron que rara vez y finalmente 3 colaboradores ratifican que nunca que existe una comunicación inadecuada entre compañeros.

Interpretación:

En el departamento se puede identificar que la mayoría de los colaboradores manifiestan que existe una buena comunicación entre compañeros, esto ayuda a la creación de un buen clima organizacional mejorando ampliamente en el desempeño laboral.

Pregunta N°3 ¿Con que frecuencia usted ha tenido complicaciones con sus compañeros de trabajo o supervisores?

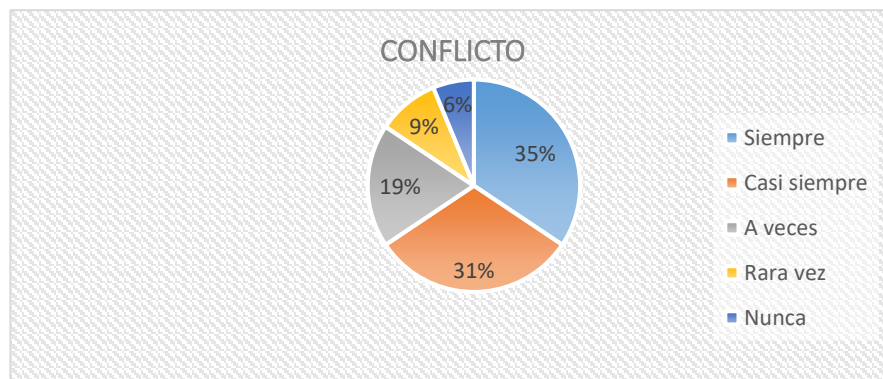
Tabla N° 4.3: Conflicto

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	11	35
Casi siempre	10	31
A veces	6	19
Rara vez	3	9
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.3: Conflicto



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En el departamento SIMTEL, 11 de los colaboradores con el 35% manifiestan que siempre han tenido complicaciones con sus compañeros o supervisores, casi siempre 9 colaboradores con el 29%, a veces con 6 colaboradores con el 19%, mientras que rara con 3 colaboradores que es el 10% y finalmente 2 colaboradores con el 6% afirman que nunca han tenido complicaciones con sus compañeros o supervisores.

Interpretación:

Se evidencia que en la gran mayoría de colaboradores existe cierto tipo de complicaciones con sus compañeros o supervisores el momento de desempeñar sus labores, provocando problemas interpersonales y notablemente un bajo desempeño laboral.

Pregunta N°4 ¿Con que frecuencia usted se siente asistido por sus superiores en momentos de complicación?

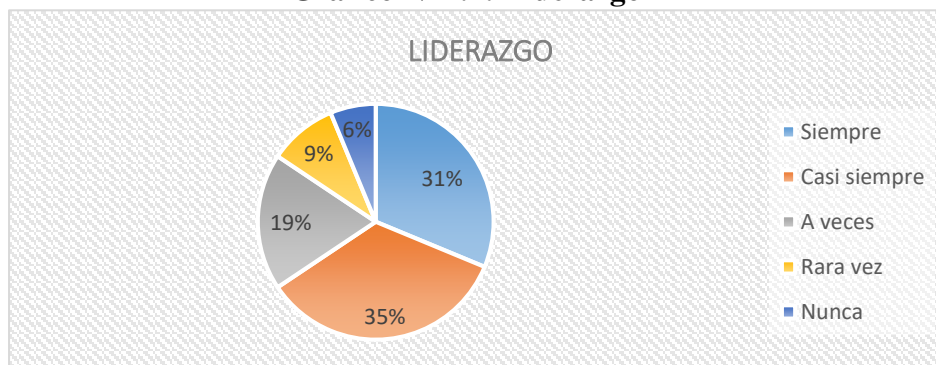
Tabla N° 4.4: Liderazgo

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	10	31
Casi siempre	11	34
A veces	6	19
Rara vez	3	9
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.4: Liderazgo



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Se puede identificar que el 31% de los colaboradores que son 10 manifiestan que siempre se siente asistido por sus superiores en momentos de complicación, 11 de ellos con el 34% expresan que casi siempre, mientras 6 colaboradores con el 19% afirman que a veces, por otro lado 3 colaboradores con el 9% manifiestan que rara vez finalmente 2 colaboradores aseveran que nunca se siente asistido por sus superiores en momentos de complicación.

Interpretación:

Se denota que la gran mayoría de los colaboradores de SIMTEL se sienten asistidos por parte de sus superiores en momentos de complicación, demostrando el buen liderazgo existente en la distribución de tareas, provocando un trabajo en equipo adecuado y con un buen desempeño laboral.

Pregunta N°5 ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?

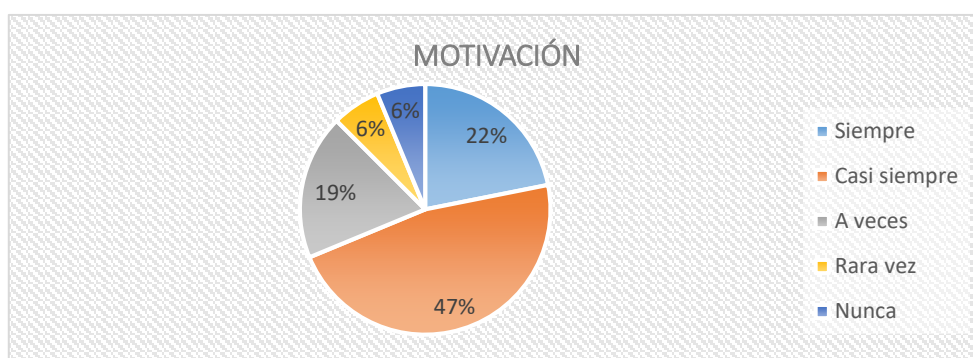
Tabla N° 4.5: Motivación

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	7	22
Casi siempre	15	47
A veces	6	19
Rara vez	2	6
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.5: Motivación



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la población encuestada 7 colaboradores en un 22% aseveran que siempre realizan sus labores con un buen estado de ánimo, casi siempre 15 colaboradores con el 47%, mientras 6 colaboradores con el 6% manifiestan que a veces, por otro lado 2 de ellos que es el 6% rara vez y finalmente 2 colaboradores con el 6% afirman que nunca realizan sus labores con un buen estado de ánimo.

Interpretación:

Se evidencia que en la mayoría de los colaboradores de SIMTEL, desempeñan sus labores con un estado de ánimo adecuado, provocando en si mejores relaciones con la sociedad y un clima laboral adecuado, por otro lado, en un rango de bajo el personal tiende a trabajar desmotivado provocando una mala atención al cliente como un pésimo servicio recibiendo quejas el departamento provocando conflictos laborales.

Pregunta N°6 ¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?

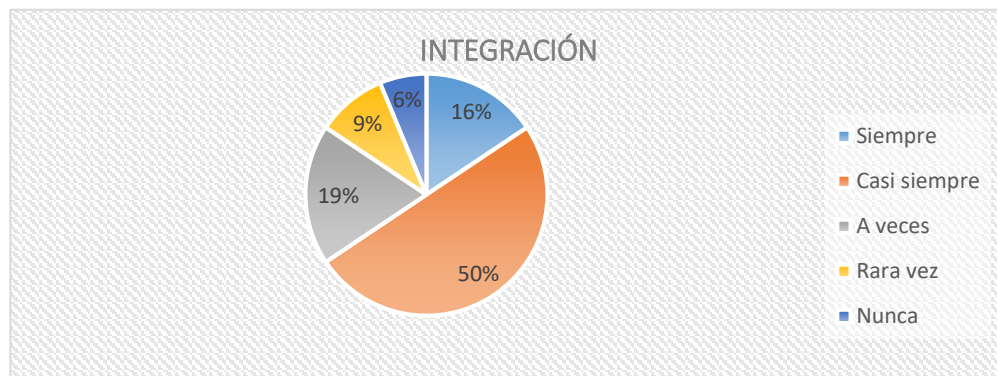
Tabla N° 4.6: Integración

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	5	16
Casi siempre	16	50
A veces	6	19
Rara vez	3	9
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.6: Integración



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Los colaboradores de SIMTEL 5 de ellos que es el 16% manifiestan que siempre realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales, 16 colaboradores con el 50% que casi siempre, mientras que 6 colaboradores con el 19% aseveran que a veces, por otro lado 3 colaboradores que es el 9% manifiestan que rara vez y finalmente 2 colaboradores que es el 6% afirma que nunca realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales.

Interpretación:

Se puede identificar claramente que en el departamento SIMTEL la mitad de sus colaboradores manifiestan que, si se realizan actividades de integración para mejorar las relaciones laborales, para la obtención de lazos de amistad, mejoras en el trabajo en equipo, una comunicación adecuada y un mejor trato sus compañeros y a la vez a la sociedad.

Pregunta N°7 ¿Con que frecuencia siente usted insatisfacción dentro de su puesto de trabajo?

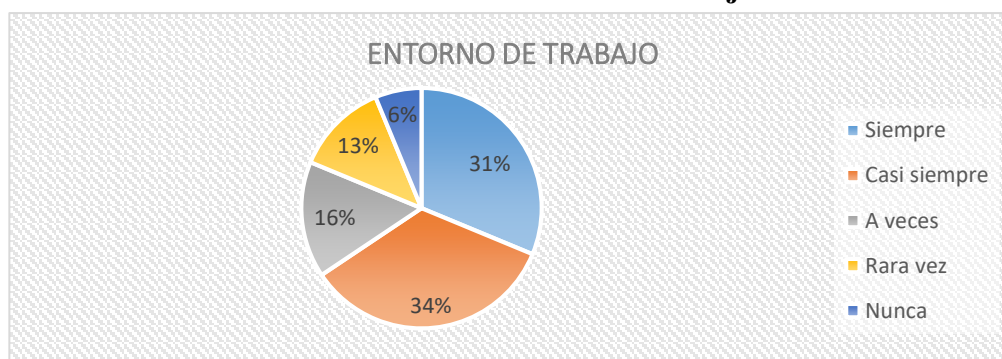
Tabla N° 4.7: Entorno de trabajo

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	10	31
Casi siempre	11	34
A veces	5	16
Rara vez	4	13
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.7: Entorno de trabajo



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Se puede indicar que 10 de los colaboradores que es el 31% manifiesta que siempre siente insatisfacción dentro de su puesto de trabajo, 11 colaboradores con el 34% afirma que casi siempre, mientras que 5 colaboradores con el 16% aseveran que a veces, por otro lado 4 colaboradores que es el 13% manifiestan que rara vez y finalmente 2 colaboradores con el 6% afirman que nunca sienten insatisfacción dentro de su puesto de trabajo.

Interpretación:

Los colaboradores en el departamento SIMTEL, se puede notar claramente que no se sienten conformes en su entorno o puesto de trabajo ya que no cumplen con sus expectativas para su desenvolvimiento, incitando a que no desarrollen de mejor manera sus relaciones con el entorno que los rodea como es la sociedad, esto repercute directamente en el desempeño laboral ya que existe insatisfacción al momento de trabajar.

Pregunta N°8 ¿Con que frecuencia los usuarios reconocen su esfuerzo laboral?

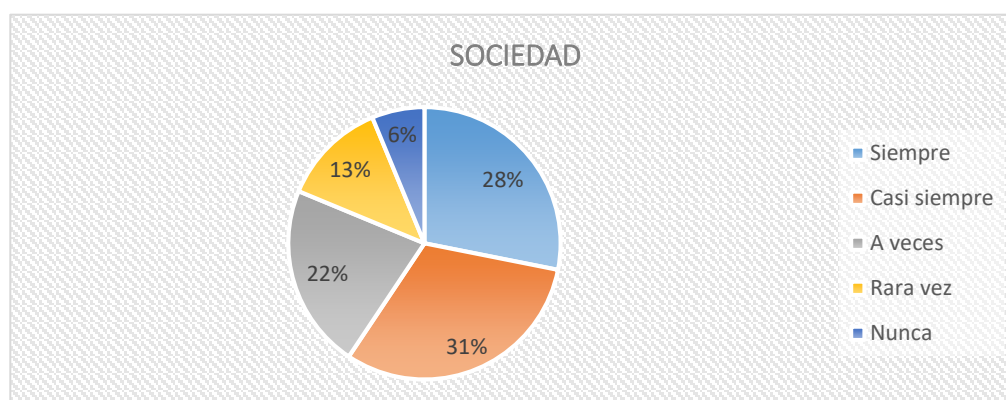
Tabla N° 4.8: Sociedad

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	9	28
Casi siempre	10	31
A veces	7	22
Rara vez	4	13
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.8: Sociedad



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la cantidad de los colaboradores encuestados en un 28% que son 9 colaboradores manifestaron que siempre los usuarios reconocen su esfuerzo laboral, 10 colaboradores que es el 31% denotan que casi siempre, mientras que 7 colaboradores con el 22% aseveran que a veces, por otro lado 4 colaboradores con el 13% manifiestan que rara vez y finalmente 2 colaboradores con el 6% afirman que nunca los usuarios reconocen su esfuerzo laboral.

Interpretación:

Se observa que la mayoría de departamento de SIMTEL, la sociedad reconoce su esfuerzo laboral que realiza diariamente, motivando a que los colaboradores mejoren su atención al cliente, el desempeño laboral, como también en un rango bajo los demás colaboradores no se sienten reconocidos por el esfuerzo que realizan, esto provoca desconformidad a los usuarios y una mala imagen hacia el departamento.

Pregunta N°9 ¿Con que frecuencia recibe actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio?

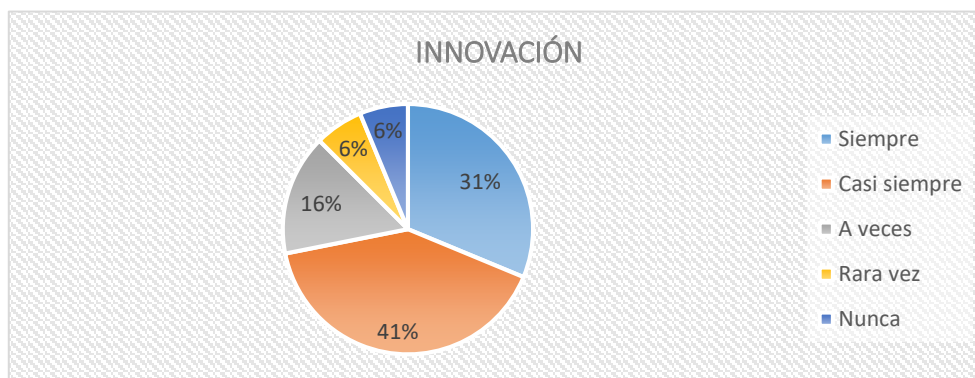
Tabla N° 4.9: Innovación

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	10	31
Casi siempre	13	41
A veces	5	16
Rara vez	2	6
Nunca	2	6
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.9: Innovación



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En la población encuestada 10 colaboradores con el 31% manifestaron que siempre reciben actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio, el 41% con 13 colaboradores aseguran que casi siempre, mientras que 5 colaboradores con el 16% aseveran a veces, por otro lado 2 colaboradores con el 6% manifiestan que rara vez y finalmente con 2 colaboradores en un 6% afirman que nunca reciben actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio.

Interpretación:

En el departamento SIMTEL los colaboradores en su gran mayoría tienden afirmar que reciben alguna clase de actualización o métodos para mejorar el servicio a los clientes o usuarios, esto claramente se ve reflejado en el ambiente de trabajo y en la mejora del desempeño.

Pregunta N°10 ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores?

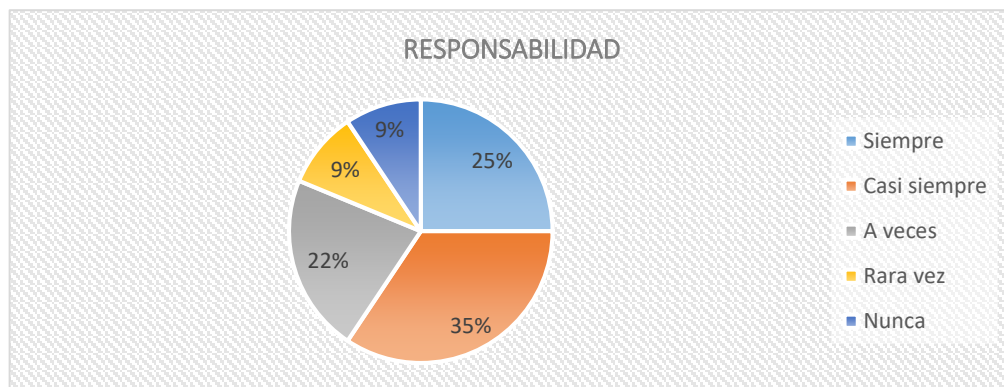
Tabla N° 4.10: Responsabilidad

Alternativa	Cantidad	%
Siempre	8	25
Casi siempre	11	34
A veces	7	22
Rara vez	3	9
Nunca	3	9
TOTAL	32	100

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 4.10: Responsabilidad



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

De la totalidad de los colaboradores 8 que es el 25% manifestaron que siempre sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores, 11 colaboradores que es el 34% dijeron que casi siempre, mientras que 7 colaboradores con el 22% aseveran que a veces, por otro lado 3 colaboradores con el 9% manifiestan que rara vez y finalmente 3 colaboradores afirman que nunca sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores

Interpretación:

Se puede verificar que en el departamento existe un problema de índole de ausentismo laboral esto provoca desconformidad por los demás colaboradores que cumplen con sus responsabilidades a cabalidad, induciendo claramente a conflictos laborales, un clima organizacional deficiente, desmotivación y un desempeño laboral bajo, por ende, es un problema de cubrir de una manera rápida e eficiente.

4.2. Verificación de la Hipótesis

El clima organizacional incide en el desempeño laboral en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

4.2.1. Modelo Lógico

Hipótesis Nula:

H₀: El clima organizacional NO incide en el desempeño laboral en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

Hipótesis alternativa:

H₁: El clima organizacional SI incide en el desempeño laboral en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

4.2.2. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\Sigma = \text{Sumatoria.}$$

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.2.3. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Nivel de Significación, grados de libertad, regla de decisión

Grados de libertad

PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	filas
Pág. 59. Pregunta 2						1
Pág. 62. Pregunta 5						2
Pág. 63. Pregunta 6						3
Pág. 66. Pregunta 9						4
Columnas	1	2	3	4	5	

Cuadro N° 3: Grados de Libertad

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

Fuente: Investigación propia

Para hallar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4- 1) * (5 -1)$$

$$Gl= (3) * (4)$$

$$Gl= 12$$

$$Gl= 21,0261$$

Para un nivel de significación se utiliza $\alpha = 0.05$ y seis grados de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq (menor o igual) al valor de χ^2 , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna.

Distribuciones del χ^2

α/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,5453	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7291	21,9200	19,6752	17,2750
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493

Cuadro N° 4: Distribuciones del χ^2

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales.

Fuente: Investigación propia

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

O-E= Frecuencias Observadas- frecuencias esperadas

O-E²= Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

O-E²/E= Resultados de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

4.2 Recolección de datos y cálculos estadísticos

4.3.1 Frecuencias Observadas

	ALTERNATIVAS					SUBTOTAL
	Siempre	Casi siempre	A veces rara vez	Rara vez	Nunca	
Pregunta N. 1. ¿Con que frecuencia recibe un comportamiento inadecuado por parte de sus compañeros?	1	2	3	16	10	32
Pregunta N. 5. ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?	7	15	6	2	2	32
Pregunta N. 6. ¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?	5	16	6	3	2	32
Pregunta N. 10. ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores?	8	11	7	3	3	32
TOTALES	21	44	22	24	17	128

Cuadro N° 5: Frecuencias Observadas

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales.

Fuente: Encuesta

4.3.2 Frecuencias Esperadas

	ALTERNATIVAS					SUB TOTAL
	Siempre	Casi siempre	A veces rara vez	Rara vez	Nunca	
Pregunta N. 1. ¿Con que frecuencia recibe un comportamiento inadecuado por parte de sus compañeros?	5,25	11,00	5,50	6,00	4,25	32,00
Pregunta N. 5. ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?	5,25	11,00	5,50	6,00	4,25	32,00
Pregunta N. 6. ¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?	5,25	11,00	5,50	6,00	4,25	32,00
Pregunta N. 10. ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores?	5,25	11,00	5,50	6,00	4,25	32,00
TOTALES	21,00	44,00	22,00	24,00	17,00	128,00

Cuadro N° 6: Frecuencias Esperadas

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales.

Fuente: Encuesta

4.3.3 Cálculo de X^2_c

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) ²	(FO - FE/FE) ²
8	5,25	2,75	7,56	1,44
7	5,25	1,75	3,06	0,58
5	5,25	-0,25	0,06	0,01
10	5,25	4,75	22,56	4,30
14	11,00	3,00	9,00	0,82
15	11,00	4,00	16,00	1,45
16	11,00	5,00	25,00	2,27
13	11,00	2,00	4,00	0,36
4	5,50	-1,50	2,25	0,41
6	5,50	0,50	0,25	0,05
6	5,50	0,50	0,25	0,05
5	5,50	-0,50	0,25	0,05
3	6,00	-3,00	9,00	1,50
2	6,00	-4,00	16,00	2,67
3	6,00	-3,00	9,00	1,50
2	6,00	-4,00	16,00	2,67
3	4,25	-1,25	1,56	0,37
2	4,25	-2,25	5,06	1,19
2	4,25	-2,25	5,06	1,19
2	4,25	-2,25	5,06	1,19
128,00	128,00	0,00	157,00	X^2_c 24,06

Cuadro N° 7: Cálculo de X^2_c

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

4.3.4 Comprobación de la hipótesis

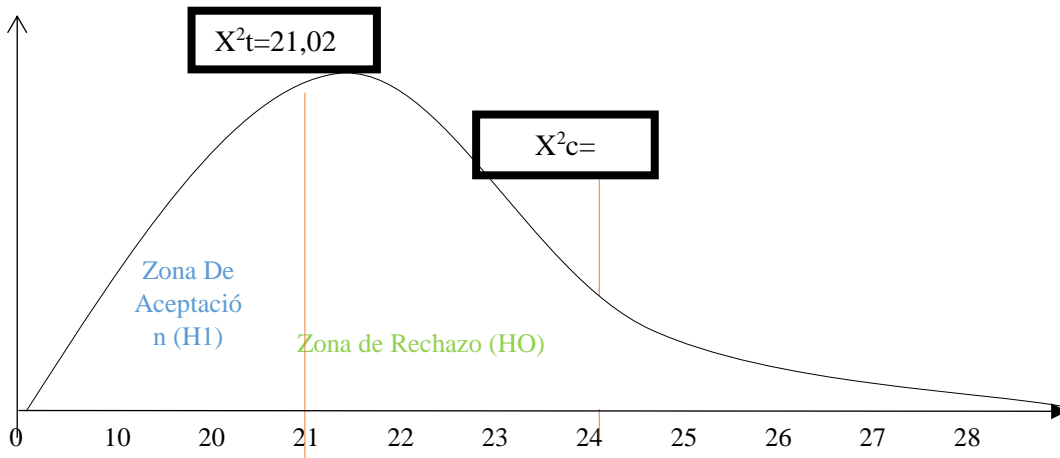


Gráfico N° 11: Comprobación de la Hipótesis
Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado (Chi real): 24,06

Valor de la tabla (Chiteórico): 21,02

Conclusión

El valor de $X^2_c = 24,06 > X^2_t = 21,02$ de esta forma se acepta la hipótesis alterna, es decir se confirma que El clima SI incide en el desempeño laboral en el departamento de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Por medio de la investigación realizada en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, con los métodos empleados y la utilización de un instrumento (encuesta), encontraremos varios puntos positivos, esto denota claramente en que el clima organizacional presente es adecuado para que exista un alto desempeño laboral.
- El clima organizacional del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, se encuentra varios puntos negativos a cubrir como son: complicaciones con sus compañeros, instalaciones dentro de su puesto de trabajo y ausentismo laboral. Orientando a que cada colaborador realice su trabajo de una manera deficiente y hostil con la sociedad repercutiendo directamente en la baja de su desempeño laboral.
- En el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, el desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, puesto que, para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los objetivos establecidos para el beneficio del departamento.
- Un causante a la problemática investigada en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga es la inexistencia de estudios previos dentro de la organización sobre el clima y desempeño laboral, lo cual ha impedido elaborar un documento en donde se determinen los factores que están afectando al mismo, por ende con la investigación realizada esto ayudara significativamente al departamento a identificar los factores positivos como negativos que se deberán corregir para así mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- Mantener y mejorar los factores positivos del clima organizacional del departamento para desarrollar su nivel de eficacia, creando de esta manera un adecuado desempeño laboral, a la vez mejorando así el desenvolvimiento y fidelización de los colaboradores impulsando así una adecuada relación entre la institución y sus colaboradores.
- Se recomienda tomar mucho más énfasis en cubrir los puntos negativos del departamento SIMTEL, y en las actividades que se realicen exista la predisposición de fomentar las relaciones humanas y realizar un énfasis sobre la importancia que tiene mejorar la atención al cliente de una manera correcta dentro de todo el contexto profesional, consiguiendo así mejoras el clima organizacional y el desempeño laboral del departamento.
- De acuerdo a lo estipulado en la ley en una evaluación de desempeño, también se recomienda a los supervisores vigilar los sitios de trabajo de una manera cautelosa con una ficha de observación, que en fin de mes dar a conocer sus resultados. Esto provocara, que los colaboradores cumplan con sus labores por temor a sus sanciones o en sí, en no perder su trabajo, una estrategia de índole liderazgo autoritario
- Se considera pertinente tomar en cuenta los puntos negativos encontrados en la investigación realizada, donde se puede determinar de manera clara las causas de un mal clima organizacional y las consecuencias que tiene el desempeño, con la finalidad de que los directivos lo analicen y tomen decisiones acertadas con respecto a la problemática evidenciada.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología Científica*. Caracas. Venezuela: Episteme.
- Arnao, E. (2008). *Coaching en la gestión del capital Humano. Vision Humana de Ancon*. Panama: Episteme.
- Bateman, T. S. (2009). *Administración Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo*. México D.F. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Bennis, W. G. (1996). *Desarrollo organizacional.- su naturaleza, origen e perspectivas* . Sao Paulo. Brazil: Edgaed Blucher.
- Besosa, T. (2006). *Administración de servicios de información*. Puerto Rico. Puerto Rico: EGCTI.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la Evaluación de Desempeño por Competencias a las Organizaciones*. Cuyo. Argentina: FCE.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico D.F. Mexico: Trillas.
- Byars Lioyd y Rue. (1996). *Gestión de recursos humanos*. España. España: Mosby.
- Cartaya, M. (2009). La gestión del capital humano en las empresas cubanas y sus particularidades. *Revista Venezolana de análisis de coyuntura. Volumen XVII*.
- Casas, S. B. (2006). *Promoción de la salud y el entorno laboral saludable*. São Paulo. Brazil: Ribeirão Preto.
- Champoux, J. (2011). *Organizational Behavior*. New York NY. New York: Routledge.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a La Teoría General de La Administración*. Mexico D.F. Mexico: McGraw - Hill.

- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Mexico D.F. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavento, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos* . México D.F. Mexico: Mc: Graw Hill.
- Dessler, Gary. (2006). *Administracion de personal*. México D.F. Mexico: Pearson.
- Días Hernández. (2014). *Comportamiento Organizacional (Décima Edición)*. Mexico D.F. Mexico: Pearson Educacion.
- Dosi, G. Nelson, R. y Winter. (2000). *The Nature and Dynamics of Organizational Capabilities*. Newburgh NY. New York: Press.
- Dyer. (1997). *Reflexiones cronológicas sobre Desarrollo Organizacional*. Monterrey. Mexico. Mc: Graw Hill.
- Espinosa, J. (2016). *El clima y el desempeño laboral en la oficina distrital 05D01 Latacunga*. Latacunga.
- F, Segredo Alina. (2014). *Clima organizacional: enfoque integral*. Mexico D.F. Mexico: Lumisa.
- Fernandez, C. Baptista. (2004). *Metodologia de la investigacion*. México D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- French, Bell. (1999). *Desarrollo Organizacional*. Mexico D.F. Mexico: Prentice Hall.
- Funes, S. (2001). *Resolucion de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*. Contextos educativos.
- Garcia, Dominguez. (2015). *El Clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos*. INFODIR.
- Garrido, Vega. (1998). *Psicología de las organizaciones. Procesos de socialización y compromiso a la organización*. Salamanca. España: Amarú.
- Guedez, V. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas.Venezuela : Planet.

- Hernandez, R. (1997). *Metodologia de la investigacion* . Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Idalverto, C. (2009). *Administracion de recursos humanos*. México D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, D. (2001). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F. Mexico: Graw Hill.
- James, G. (2007). *Organizaciones Comportamientos Estructuras y Procesos*. Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jimenez, Y. I. (2010). *Modelo 360° para la evaluacion por competencias Enseñanza-aprendizaje*. Mexico D.F. mexico: Innovacion.
- Julian, P. (2015). *DEFINICION*. Obtenido de <http://definicion.de/resultado/>
- Lasluisa, L. (2016). *Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY*. Ambato.
- Legislativo, D. (2015). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito. Ecuador: Lexys.
- Lomonosov, B. (1989). *El problema de la comunicación en Psicología*. San Petesburgo. Rusia: Editorial de ciencias sociales.
- Lopez Espinoza. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico D.F. Mexico: McGrawHill.
- Maish, E. (2004). *Pautas Metodológicas para realización de estudios de clima organizacional*. El Salvador. El Salvador: Gestion en el tercer milenio.
- Maria Araujo, Martin Guerra. (2015). Obtenido de INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1288>
- Martins, F. (2012). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa*. Caracas. Venezuela: FEDUPEL.

- Mendez Alvarez. (2015). *Clima Organizacional Un metodo de analisis de intervencion*. Bogota. Colombia: Lumisa.
- Méndez, C. (2016). *Clima Organizacional en Colombia en IMCOC. Un metodo de analisis para su intervencion*. Bogota. Colombia.
- Monje, C. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa Guia didactica*. Neiva. Colombia: Surcol.
- Montero, I. y Romero. (2016). El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las pynes del sector comercial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
- Moreno, A. (2015). *Dsempño del personal del area de farmacias de la Clinica Medica San Juan de Dios* . Managua. Nicaragua: Lumisa.
- Congreso Nacional. (2018). *Codigo del Trabajo*. Quito. Ecuador: Ediciones Legales.
- Paulo Nunes. (2012). *Ciencias economicas y comerciales*.Madrid. España: Hallar.
- Perez, P.J. (Julio de 2014). *Definicion*. Obtenido de <http://definicion.de/comportamiento/>
- Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. United Kingdom UK. United Kingdom: Physica-Verlag a Springer Publisher Company.
- Planificacion Congreso Nacional. (2017). *Plan del buen vivir*. Quito. Ecuador: Toda una vida.
- Ramos, D. (2012). *El clima Organizacional Definicion Teoria Dimensiones y Modelos de abordaje*. Cundinamarca. Colombia: UNAD.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional Teoria y practica*. Mexico D.F. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. y De Censo. (2010). *Fundamentos de Administracion*. México D.F. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Rodriguez, D. (2015). *Psicología de las organizaciones* . Mexico. D.F. Mexico: Alfaomega.
- Rodriguez, M. (2013). *Esquema De Clases, Materiales De Estudio, Metodología De La Investigación*. Punta Arenas. Chile: EDP.
- Rojas, F. (Diciembre de 2009). *DELTA*. Obtenido de <http://www.deltaasesores.com/articulos/autores-invitados/otros/4470-las-percepciones-en-el-trabajo>
- Sampier, H. (1991). *Metodología de la investigación* . Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Santos, A. C. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. La Habana. Cuba: Arde Cuba.
- Según Eslava . (2006). *Empowermwnnt y Copromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario zuliano*. Caracas. Venezuela: REDHECS.
- Smithey, I. Gerhart. (2003). *An empirical investigation of the relationship between being a "Great Place to Work" and firm performance*. Oregon. United States. Personal Phychology.
- Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F. Mexico: Pretince Hall.
- Stoner. (2007). *Admnistración*. México D.F. Mexico: Prentice Hall.
- Stoner, James. (1995). *Administracaos*. Sao Pablo. Brazil: Prentice Hall Ltda.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico D.F. Mexico: Lumisa.
- Tejada, J. G. (2013). *Formacion de formadores*. España. España: Thomsom.
- Torres, E. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las industrias educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno*. Puno. Peru: Altazar.

- Uria, D. (2001). *Clima y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas*. Ambato.
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional de Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico D.F. Mexico: El Manual Moderno S.A de C.A.
- Useche, Queipo. (2004). Estrategias de servicios implantados por Cantv. *Revista ÁGORA trujillo* , 45 - 63.
- Vera, M & Cuello C. (2013). *Practicas de gestion Humana de la Republica Dominicana*. Republica Dominicana. Republica Dominicana. Republica Dominicana: Intec.
- Vera, M & Cuello, C. (2014). *Practicas de gestion en la Republica Dominicana*. Republica Dominicana. Republica Dominicana: Intec.
- Weber, M. (2013). *Conceptos básicos de la estructura social y el comportamiento humano*. Caracas. Venezuela: Requena .

ANEXO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTA DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**



**Encuesta dirigida al personal de SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Latacunga.**

Objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de SIMTEL.

Instrucciones:

- Lea determinadamente cada una de las preguntas y marque con un visto la respuesta que considere conveniente.
- La información proporcionada será confidencial y anónima.

¿Con que frecuencia recibe un comportamiento agresivo por parte de sus compañeros?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia existe una comunicación adecuada entre los colaboradores de la empresa?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia usted ha tenido complicaciones con sus compañeros de trabajo o supervisores?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia usted se siente asistido por sus superiores en momentos de complicación?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia siente usted insatisfacción dentro de su puesto de trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia los usuarios reconocen su esfuerzo laboral?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia recibe actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se ausentan de sus labores?

Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO SIMTEL”

Fernando Paúl Trávez Corrales
Ing. Mg. Paúl Fiallos B.

paul12travez@gmail.com
sp.fiallos@uta.edu.ec

Marzo - Septiembre 2017

RESUMEN

En el presente trabajo pretende identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento SIMTEL, también identifica, cuales son los factores que afectan al clima organizacional conociendo así el comportamiento de cada uno de los empleados en una serie de aspectos relacionados con la Gestión de Talento Humano dentro de las organizaciones, la misma que engloba temas relevantes como: el estilo de liderazgo que se maneja por parte de la gerencia y cómo repercute este en el atmosfera de trabajo, así también los diversos canales de comunicación que están empleando los directivos al momento de toma de decisiones, sabiendo que la participación de cada uno de sus miembros tanto como sus valores y conductas forman parte del desarrollo de la cultura que se emplea dentro del departamento de SIMTEL, por otra parte las relaciones interpersonales dentro de cada departamento juega un papel primordial para la consecución de los objetivos institucionales, pues si estas no se ven afectados la participación entre sus miembros, la cohesión y el trabajo en sinergia será el más adecuado para el surgimiento de nuevos logros institucionales.

Por otro lado, el desempeño laboral y las metas alcanzadas con el impacto de las buenas prácticas permitirán crear un clima organizacional que se convierta en un fundamento importante en el éxito de la alta gerencia, satisfaciendo las necesidades laborales y personales de todos quienes la integran.

Palabras clave: Clima organizacional. Comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, participación, desempeño laboral.

ACADEMIC ARTICLE

*Technical University of Ambato
Faculty of Human Sciences and Education
Career of Industrial Psychology*

“ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE IN THE DEPARTMENT SIMTEL”

Fernando Paúl Trávez Corrales
Ing. Mg. Paúl Fiallos B.

paul12travez@gmail.com
sp.fiallos@uta.edu.ec

Marzo - Septiembre 2017

ABSTRACT

In the present work aims to identify the impact of organizational climate on the performance of the employees of the SIMTEL department, also identifies, what are the factors that affect the organizational climate knowing the behavior of each of the employees in a series of aspects related to Human Resource Management within organizations, which includes relevant issues such as: the leadership style that is handled by management and how it affects the work atmosphere, as well as the various communication channels that are being used managers at the time of decision making, knowing that the participation of each of its members as well as their values and behaviors are part of the development of the culture that is employed within the department of SIMTEL, on the other hand the interpersonal relationships within each department plays a key role in achieving the objectives of the institu This is because, if these are not affected, participation among their members, cohesion and synergy work will be the most appropriate for the emergence of new institutional achievements.

On the other hand, the work performance and goals achieved with the impact of good practices will create an organizational climate that becomes an important foundation in the success of senior management, satisfying the work and personal needs of all those who integrate it.

Keywords: Organizational climate. Communication, leadership, interpersonal relationships, participation, job performance.

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de un ambiente organizacional adecuado ha pasado a formar parte de las prioridades de las instituciones, pues es importante considerar al talento humano como motor y pieza fundamental para el éxito y desarrollo de la organización. Un estudio previo sobre los aspectos o dimensiones que forman parte del clima organizacional tales como motivación, comunicación, recompensas, condiciones físicas etc. será que la base para cambiar positivamente las percepciones del trabajador. El dejar pasar por desapercibido dichos factores puede verse reflejado en el desempeño del personal de la institución, pues sus expectativas y sus necesidades no serán satisfechas; obstaculizando la identidad y compromiso hacia los objetivos organizacional. (F, Segredo Alina, 2014, pág. 27)

El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad la satisfacción laboral. Si bien es cierto una persona destina la mayor parte de su tiempo en su lugar de trabajo, es por esto que el gestionar y mantener un ambiente laboral adecuado, motivador y participativo, avivara en el colaborador sentimientos recíprocos como lealtad, pertenencia y lo más importante compromiso en la consecución de objetivos. (Alvarez, 2013)

El clima organizacional ha sido motivo de estudio desde hace mucho tiempo atrás, sin embargo, su importancia ha sido considerada recientemente, considerando al clima organizacional como una prioridad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización. La manera de cómo se gestiona el clima dentro de una institución juega un papel importante al momento de determinar la imagen organizacional, pues de ello depende la percepción que se cree en el trabajador sea esta positiva o negativa. (Lopez Espinoza, 2014, págs. 6-236)

En base a las investigaciones previamente descritas sobre el Clima organizacional resalta que es una herramienta administrativa importante para los directivos, ya que permite incrementar la productividad, genera cambios necesarios, brinda retroalimentación, mejora el liderazgo, la comunicación, como también las relaciones interpersonales, se puede crear estrategias, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas. Por otro lado, logra que sus trabajadores

desarrollen interés, motivación y compromiso obteniendo así un mejor rendimiento. (Vera, M & Cuello C., 2013)

Se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. Por ende, se define al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros acerca de los procesos organizacionales, tales como: las políticas, estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Dentro de estos es importante recalcar que la percepción que cada trabajador tiene es distinta y se determina en base de su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional no siempre va a ser el mismo. (Mendez Alvarez, 2015)

Pone en consideración aspectos importantes como recompensa y desafíos, es decir el nivel de reconocimiento tanto económico como emocional pero que el trabajador perciba por parte de sus directivos, del mismo modo promueve la aceptación de nuevos retos profesionales que permitan al empleado a superarse en su parte de trabajo. Las relaciones y la cooperación juegan un papel importante pues el nivel de confianza entre directivos y subordinado debe generar compañerismo y seguridad al formar parte de un equipo de trabajo, uniendo esfuerzos para cumplir con los objetivos planteados y de este modo sacar adelante a la organización. (Garcia, Dominguez, 2015)

Dentro de toda organización se debe establecer de cumplimiento que permita controlar la calidad de producto o servicio que brinda al cliente externo de la institución. Otro factor directamente para el manejo y mejoramiento del clima organizacional son los conflictos que en estas puedan presentar, pues la existencia de opiniones y criterios discrepantes entre compañeros será constante, razón por la cual se debe desarrollar técnicas o estrategias que permitan brindar soluciones inmediatas y efectiva. La identidad forma parte importante dentro de una institución, pues permite desarrollar un sentimiento de pertenencia en el colaborador, pues de este modo se compartirán objetivos tanto personales como organizacionales. (Vera, M & Cuello, C., 2014)

Toma como referencia el modelo de evaluación del clima organizacional de Likert, considerando los siguientes aspectos para su elaboración, método de mando enfocándose en el tipo de liderazgo que se ha utilizado para influir y guiar a los empleados. En cuanto a fuerzas motivacionales hace referencia a las estrategias utilizadas para motivar a los empleados y satisfacer sus necesidades. No podemos dejar de lado a los procesos de comunicación, es decir los tipos de comunicación presentes en la empresa. (Tejada, 2013)

Proceso de planificación es considerado factor principal pues es utilizado para establecer los objetivos organizacionales, consiguientemente el proceso de control no debe faltar en la organización pues mediante el mismo podemos controlar y verificar si los procesos establecidos, y notar si se han efectuado de manera correcta, detectando los errores que posteriormente deberán ser corregidos para evitar problemas futuros. (Uribe, J., 2015)

El proceso de planificación y formación deseada busca conocer el sitio operacional a través de las dimensiones ya citadas, desarrollando un triple enfoque determinado por el ambiente que existe en cada categoría, el que debe prevalecer y los cambios que se deben implantar para derivar el perfil organizacional deseado. (Días Hernández, 2014)

El clima organizacional es un tema muy sensible al que se le debe prestar la atención necesaria si lo que se busca es el éxito y estabilidad empresarial, es por esto que varios autores en sus artículos científicos manifiestan dimensiones direccionadas a la creación y mejoramiento del mismo, haciendo referencia a aspectos que motiven y hagan participes a los colaboradores en las decisiones que sean tomadas en beneficio tanto empresarial como profesional. (Méndez C., 2016)

El trabajo que se efectuó en el GAD Municipal, estuvo orientado a analizar si el Clima Organizacional incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

METODOLOGÍA

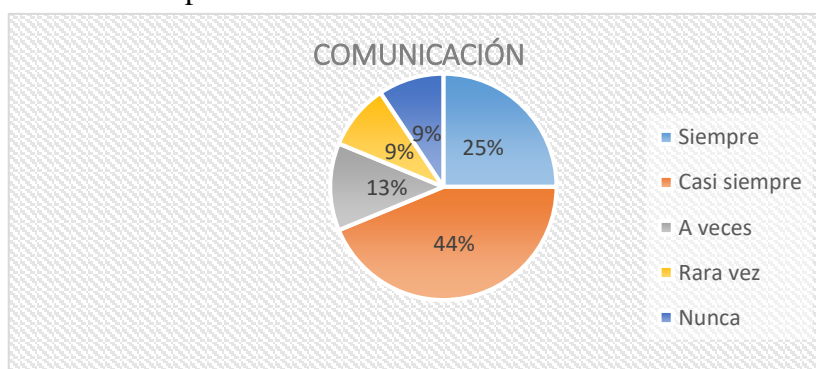
La investigación se estructuró en base a un enfoque cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque permitió determinar los factores que se encuentran afectando al clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral a través del análisis de artículos y argumentos con los que cuenta la Universidad Técnica de Ambato. Cuantitativo, ya que permitió desarrollar técnicas de evaluación y valoración, en base a la información recolectada para luego establecer cifras numéricas y comprobaciones estadísticas, para lo cual, se aplicó la técnica de encuesta, obteniendo así la información necesaria.

En el departamento SIMTEL en el transcurso de la investigación pude observar que se trata de un personal de clase media alta, que va en un rango de edad de los 26 a los 36 años, la remuneración que reciben es buena, motivo que no puedo expresar por políticas del GAD Municipal del Cantón Latacunga, como en toda institución el clima organizacional no es del todo bueno, pero es un grupo sólido que con el pasar del tiempo y con las nuevas innovaciones que el departamento va a realizar, todo va a mejorar día tras día con un beneficio para el departamento, colaboradores y la sociedad.

Basándonos en las cuatro premisas dos de la variable dependiente y dos de la variable independiente podremos observar de una mejor perspectiva lo que ocurre en el departamento SIMTEL.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

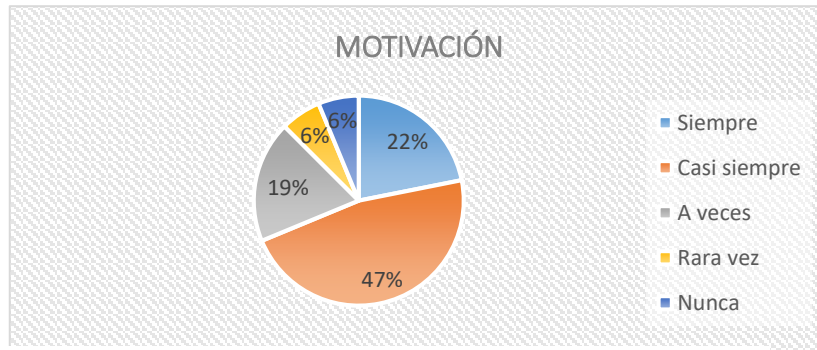
Pregunta N°2 ¿Con que frecuencia existe una comunicación adecuada entre los colaboradores de la empresa?



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales

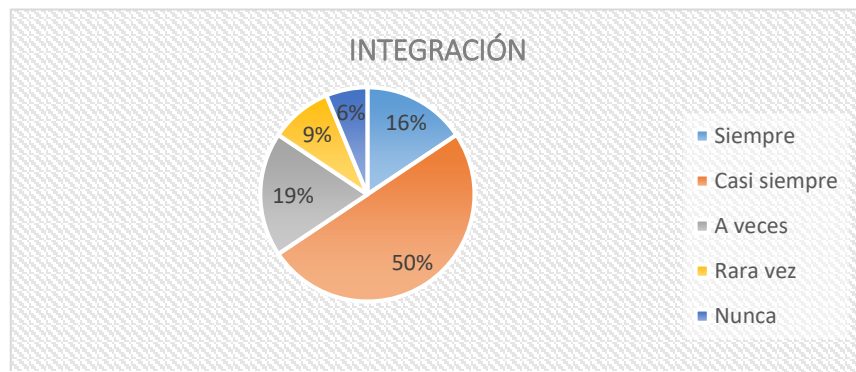
Fuente: Investigación de campo

Pregunta N°5 ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza le tienen con un estado de ánimo adecuado?



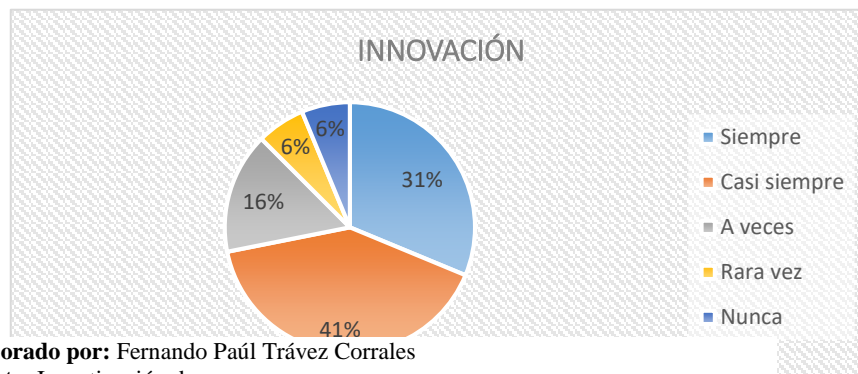
Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales
Fuente: Investigación de campo

Pregunta N°6 ¿Con que frecuencia realizan eventos o reuniones para mejorar las relaciones laborales?



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales
Fuente: Investigación de campo

Pregunta N°9 ¿Con que frecuencia recibe actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio?



Elaborado por: Fernando Paúl Trávez Corrales
Fuente: Investigación de campo

CONCLUSIONES

- Dentro del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, se determina que el clima organizacional es bueno pero no del todo satisfactorio, ya que varias de las respuestas obtenidas tuvieron un nivel medio, mostrando de alguna manera que aunque se cuente con un comportamiento adecuado, esta no es del todo completa y clara, lo que provoca en si en los colaboradores un cierto desacuerdo y desconformidad al momento de realizar sus tareas, detonando a la creación de un clima organizacional deficiente.
- El entorno de trabajo del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, donde el nivel de frecuencia llega a un medio y alto, esto influye directamente para que no exista un clima organizacional adecuado, ya que sus labores se los realizada en la intemperie, orillando en si una insatisfacción al momento de realizar su trabajo interviniendo claramente en el desempeño laboral.
- Uno de los causantes en el bajo desempeño laboral del departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, es la irresponsabilidad que existe en el cumplimiento de sus labores ya que existe ausentismo laboral en un margen medio y alto, esto provoca que no puedan sobrellevar todos los objetivos establecidos de una manera adecuada y eficiente provocando en si conflictos laborales e insatisfacción laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (2013). *Clima organizacional*. Bogota. Colombia: Lumisa.
- Días Hernández. (2014). *Comportamiento Organizacional* (Décima Edición). Mexico D.F. Mexico: Pearson Educacion.
- Segredo Alina. (2014). *Clima organizacional enfoque integral*. Mexico D.F. Mexico: Lumisa.
- García, Dominguez. (2015). *El Clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos*. Barcelona. España: INFODIR.
- Lopez Espinoza. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mendez Alvarez. (2015). *Clima Organizacional Un metodo de analisis de intervencion*. Bogota. Colombia: Lumisa.
- Méndez C. (2016). *Clima Organizacional en Colombia en IMCOC*. Un metodo de analisis para su intervencion . Bogota.Colombia: Lumisa.
- Tejada, J. G. (2013). *Formacion de formadores*. España. España: Thomsom.
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional de Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico D.F. Mexico: El Manual Moderno S.A de C.A.
- Vera, M & Cuello C. (2013). *Practicas de gestion Humana de la Republica Dominicana*. Republica Dominicana. Republica dominicana: Intec.
- Vera, M & Cuello, C. (2014). *Practicas de gestion en la Republica Dominicana*. Republica Dominicana. Republica Dominicana: Intec.