UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA, AMBATO"

AUTOR:

Christian Andrés Espinoza Betancourt

TUTOR:

Lcda. Mg. Jeanneth Elizabeth Balseca Basantes

Ambato - Ecuador

2018

CERTIFICACION DEL TUTOR

De conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato, se INFORMA:

Que el Sr. ESPINOZA BETANCOURT CHRISTIAN ANDRES

Portador de la C.C. 180476118-5, habilitado legalmente para obtener el Título de Tercer Nivel; ha CONCLUIDO EXITOSAMENTE EL TRABAJO DE TITULACION, Modalidad PROYECTOS DE INVESTIGACION, sobre el Tema: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA, AMBATO",** previo a la obtención del Título de Licenciado en Trabajo Social; por lo que, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, Certifico de la culminación del mencionado Trabajo.

Lo que informo para los efectos oportunos.

Ambato 23 de noviembre del ,2017

Atentamente

Lcda. Mg. Jeanneth Elizabeth Balseca Basantes

Tutor del Trabajo de Titulación

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA, AMBATO"**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato 23 de noviembre del 2017

EL AUTOR



Christian Andrés Espinoza Betancourt

C.I 1804249058

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato 23 de noviembre del 2017

EL AUTOR



Christian Andrés Espinoza Betancourt

C.I 1804249058

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del tribunal de grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA, AMBATO**",** presentado por el señor CHRISTIAN ANDRÉS ESPINOZA BETANCOURT, de conformidad con el Reglamento de Graduación Para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato, ____ de _____ del 2018

Para constancia firman

_____

Presidente del Tribunal

_____ _____

Miembro del Tribunal Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres David Espinoza y Rosa Betancourt quienes fueron aquellas personas que me impulsaron a diario a culminar mis estudios y así también han sido mi apoyo incondicional en toda decisión que he tomado; por ellos y para ellos es y serán todos mis esfuerzos.

A mis hermanos David, Camila y Doménica, que como hermano mayor seré en todo momento el buen ejemplo a seguir, demostrando que con dedicación, esfuerzo y lucha constante todas las metas y sueños planificados se pueden cumplir, y hoy se ve reflejado en este trabajo.

Christian Andrés Espinoza Betancourt

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por derramar su infinita sabiduría en este proceso y así también por las tantas bendiciones que han servido para poder culminar este importante trabajo; porque fue aquí que comprendí que en donde terminan mis fuerzas comienzan las de Dios.

Filipenses 4:13:

"Todo lo puedo en Cristo que me fortalece"

Christian Andrés Espinoza Betancourt

ÍNDICE GENERAL

Contenido **Pagina**

PORTADA i
CERTIFICACION DEL TUTOR ii
AUTORÍA iii
DERECHOS DEL AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE CUADROS x
RESUMEN EJECUTIVO xii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 3
EL PROBLEMA 3
Tema: 3
Planteamiento del Problema 3
Contextualización 3
Macro contextualización 3
Meso contextualización 5
Micro contextualización 7
ÁRBOL DE PROBLEMAS 9
Análisis Crítico 10
Prognosis 11
Formulación del Problema 11
Interrogantes de la Investigación 11
Delimitación del Objeto de Investigación 11
Justificación 12
Objetivos 13
Objetivo General 13
Objetivos Específicos 13
CAPITULO II 14

MARCO TEORICO 14
Antecedentes Investigativos 14
Fundamentación Filosófica 17
Fundamentación Ontológica. 18
Fundamentación Axiológica 18
Fundamentación Epistemológica 19
Fundamentación Legal 19
Categorías Fundamentales 21
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente 22
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente 23
Descripción Conceptual de la Variable Independiente 24
Hipótesis 40
Determinación de Variables 40
CAPITULO III 41
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 41
Modalidad Básica de la Investigación 41
Investigación de Campo 41
Investigación Documental 42
Nivel o Tipo de Investigación 42
Investigación Descriptiva 42
Investigación Correlacional 42
Población y Muestra 43
Operacionalización de Variables 45
Plan de recolección de Información 48
Plan de procesamiento de información 50
Análisis de Resultados 50
Bibliografía 111
ANEXOS 116
PAPER 125

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido **Página**

Cuadro N° 1 Variable Independiente: Clima Organizacional 46
Cuadro N° 2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral 47
Cuadro N° 3 Recolección de la información 49
Cuadro N° 4 : Género de los encuestados. 51
Cuadro N° 5 Edad de los trabajadores 52
Cuadro N° 6 : Estado Civil 54
Cuadro N° 7: EP-EMAPA buen sitio para trabajar 55
Cuadro N° 8: El Clima Organizacional influye positivamente 57
Cuadro N° 9: En EP-EMAPA el ambiente de trabajo es bueno 59
Cuadro N° 10: EP-EMAPA existe una buena comunicación 60
Cuadro N° 11: EP-EMAPA cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo 61
Cuadro N° 12: EP-EMAPA existe un buen liderazgo 62
Cuadro N° 13: Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato 63
Cuadro N° 14: Las actividades que realizan van acorde a sus habilidades y destrezas 64
Cuadro N° 15: Participa en las decisiones que toman dentro de la EP-EMAPA, Ambato 65
Cuadro N° 16: Aspectos que deben mejorarse 66
Cuadro N° 17 Liderazgo 68
Cuadro N° 18 Estructura Organizacional 69
Cuadro N° 19 Cultura de la Empresa 70
Cuadro N° 20 Políticas de la Empresa 71
Cuadro N° 21 Factores Familiares 72
Cuadro N° 22 Factores Personales 73
Cuadro N° 23 Factores Ambientales e Higiénicos 74
Cuadro N° 24 Factores 75
Cuadro N° 25: Frecuencia Observada 76
Cuadro N° 26: Frecuencia Esperada 77
Cuadro N° 27: Cálculo Matemático. 79
Cuadro N° 28: Modelo Operativo 108
Cuadro N° 29: Presupuesto 109
Cuadro N° 30: Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto 110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido **Pagina**

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas 9
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales 21
Gráfico N° 3: Constelación de la Variable Independiente 22
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente 23
Gráfico N° 5: Seleccione su género 51
Gráfico N° 6: Edad de los trabajadores 52
Gráfico N° 7: Estado Civil de los trabajadores 54
Gráfico N° 8: EP-EMAPA buen sitio para trabajar 55
Gráfico N° 9: El Clima Organizacional influye positivamente 57
Gráfico N° 10: En EP-EMAPA el ambiente de trabajo es bueno 59
Gráfico N° 11: EP-EMAPA existe una buena comunicación 60
Gráfico N° 12: EP-EMAPA cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo 61
Gráfico N° 13: EP-EMAPA existe un buen liderazgo 62
Gráfico N° 14: Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato. 63
Gráfico N° 15: Las actividades que realizan van acorde a sus habilidades y destrezas 64
Gráfico N° 16: Participa en las decisiones que toman dentro de la EP-EMAPA, A..... 65
Gráfico N° 17: Aspectos que deben mejorarse 66
Gráfico N° 18: Liderazgo 68
Gráfico N° 19: Estructura Organizacional 69
Gráfico N° 20: Cultura de la Empresa 70
Gráfico N° 21: Políticas de la Empresa 71
Gráfico N° 22: Factores Familiares 72
Gráfico N° 23: Factores Personales 73
Gráfico N° 24: Factores Ambientales e Higiénicos 74
Gráfico N° 25: Factores 75
Gráfico N° 26: Definición de la Zona de Rechazo 79

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA, AMBATO"

Autora: Christian Andrés Espinoza Betancourt

Director: Lcda. Mg. Jeanneth Elizabeth Balseca Basantes

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen

El presente trabajo de Investigación, detalla un análisis en donde engloba todos los aspectos que van relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato, con el fin de proponer las alternativas de mejora, para que sirva de guía a las autoridades o directivos de la empresa, generando así un ambiente de trabajo motivador, rodeado de un compañerismo entre los trabajadores y agradable para quienes conforman la empresa y de esta manera incrementar el desempeño laboral de los mismos, formando un excelente trabajo en equipo.

El presente trabajo se origina debido a los procesos de cambio y a las nuevas tecnologías que han surgido en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. Han sido muchos los factores que ha incidido para que el clima organizacional se torne negativo dentro de la EP-EMAPA, Ambato. El clima organizacional ha sido considerado como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Satisfacción laboral, Compañerismo, Trabajo en equipo.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF JURISPRUDENCE AND SOCIAL SCIENCES

CAREER OF SOCIAL WORK

THEME: "THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE LABOR PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF THE EP-EMAPA, AMBATO"

Author: Christian Andrés Espinoza Betancourt

Directed by: Lcda. Mg. Jeanneth Elizabeth Balseca

ABSTRACT

Summary

The present investigation work, details an analysis where it includes all the aspects that are related to the organizational climate and to the labor performance of the workers of the EP-EMAPA, Ambato, with the purpose of proposing the improvement alternatives, so that it serves as guide to the authorities or executives of the company, thus generating a motivating work environment, surrounded by a companionship among the workers and pleasant for those who make up the company and in this way increase the work performance of the same, forming an excellent team work .

This work originates due to the processes of change and the new technologies that have emerged in the market and that determine the development of more skills, skills and knowledge, organizations have seen the need to implement changes in their work strategy to the time to face the challenges that are presented. There have been many factors that have influenced the organizational climate to become negative within the EP-EMAPA, Ambato. The organizational climate has been considered as a multidimensional component of elements that can be decomposed in terms of organizational structures, size of the organization, modes of communication, leadership styles of management, among others.

Key Words: Organizational Climate, Work Performance, Job Satisfaction, Fellowship, Teamwork.

INTRODUCCIÓN

A continuación se definirá la Variable Independiente y la Dependiente con el fin de aclarar la investigación: "El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato", su importancia radica en la investigación del clima organizacional ya que se ha determinado como una mala influencia que se ve afectada en el desempeño laboral, debido a que se han creado distintos factores, en el cual se trata de asociar niveles de mejoramiento del clima organizacional. Con el fin de obtener un desempeño laboral en los empleados, observando que aun en la actualidad existen empresas que oponen resistencia al cambio, el punto es que se debe considerar que el talento humano es de vital importancia dentro de una organización. Dicho Trabajo está estructurado por seis capítulos.

Primer Capítulo: trata sobre el planteamiento del problema denominado "El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato",, se hace una descripción y relación al origen de la problemática a nivel nacional como es Ecuador, a nivel de la Provincia del Tungurahua y centrando la investigación a nivel Empresarial o de la EP-EMAPA, Ambato., a través de la contextualización Macro, Meso y Micro, siguiendo con el Árbol de Problemas, Análisis Crítico al planteamiento, Prognosis, Formulación e Interrogantes de la Investigación, continuando con la Justificación y los Objetivos de la investigación.

Segundo Capítulo: aborda lo referente al Marco Teórico, donde se constata estudios e investigaciones que se han realizado a nivel mundial y nacional. Que sirva como apoyo al tema, se fundamenta en una visión Filosófica y Legal, donde se entenderá el tema desde un punto de vista jurídico, así también se tiene las categorías fundamentales, Constelación de ideas de las Variables Independiente y Dependiente, Hipótesis y Determinación de Variables.

Tercer Capítulo: Titulado metodología plantea que la investigación, explicado en la Modalidad de la Investigación, Tipo de la Investigación, teniendo en cuenta que la Población y Muestra es de 129 empleados, se destaca además la Operacionalización de Variables, Técnicas e Instrumentos, Plan para la recolección de Información y el Plan de procesamiento de Información.

Cuarto Capítulo: Denominado análisis e interpretación de resultados obtenidos en las encuestas realizadas, mediante cuadros y gráficos estadísticos, además la verificación de la hipótesis.

Quinto Capítulo: contiene conclusiones y recomendaciones donde se plasman los principales resultados y aportes significativos de la presente investigación, así como las recomendaciones formuladas por la autora para el planteamiento de la propuesta.

Sexto Capítulo: denominado la propuesta donde se formula el Programa de mejoramiento del clima organizacional, que permita a las autoridades fomentar un entorno laboral motivador, que influya de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato. Este capítulo contiene los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación teórico–científica, metodología, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación. Sin dejar de lado en su parte pertinente la referencia de material bibliográfico y anexos que sustentan el trabajo investigativo, cabe mencionar que no se entregarán ni grabaciones, ni fotografías por una cuestión de confidencialidad para quienes formaron parte del estudio, los nombres serán ficticios, por formar parte de la ética de la investigación.

Línea de Investigación: Trabajo Social Organizacional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema:

"El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato"

Planteamiento del Problema

En la actualidad a nivel nacional el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores.

Contextualización

Macro contextualización

Según Chiavenato (2002), el Clima Organizacional es la condición del ambiente organizacional, la cual es percibida por los empleados de una organización e interviene en el comportamiento, en donde los empleados buscan un estado de conciliación.

> "Un clima bien estructurado y con un perfil satisfactorio puede hacer que una organización sea exitosa, esta será valorada por los empleados que la conforman con agrado, compromiso y satisfacción" (Garbuglia, 2013).

Acotando a esto, la OMS, (2010) define al clima organizacional como *"Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar un visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad"*. Esto provee a los miembros de la organización la fuerza de trabajo, adecuadas condiciones psicológicas, organizacionales y sociales que protegen y garantizan la salud y la

seguridad del empleado y empleador, lo que permite tener cada vez un mejor desarrollo social y empresarial.

Siguiendo la línea de investigación, en el Ecuador existe un gran número de empresas que en la actualidad manejan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de servicios o bienes, considerando a sus diferentes empleados como maquinas, sin tomar en cuenta las diferentes emociones y sentimientos de los mismos, causando en ellos miedo y generando un clima organizacional tenso. Sin embargo, también existen estructuras orgánicas que han desarrollado su clima organizacional de buena manera empleando estructuras flexibles y ligeras, reconociendo el recurso humano y generando aprendizaje y desarrollo. Analizando desde un diferente punto de vista un adecuado clima organizacional, se refleja en una buena comunicación, un buen liderazgo y en los sistemas de reconocimiento, mientras tanto que un inadecuado clima organización determina en los empleados y funcionarios públicos diversos ausentismos, retrasos y conflictos, y como secuela un desempeño laboral bajo. (Calderon, 2013).

Según Secretaría Nacional de la Administración Pública, (2015) en el Ecuador una persona trabaja 8 horas diarias, es decir 40 horas a la semana, al mes cumple un total de 160 horas y anualmente 1.920 horas. Equivalente a un porcentaje de 54 % de la población que labora en el Ecuador con un horario fijo y estable. Con esta información, el Estado Ecuatoriano se ha interesado por mejorar el clima organizacional o laboral de las diversas entidades públicas con la misión de llegar a la excelencia dentro de un proceso de cambio. Cuando se fomenta un buen clima organizacional dentro de la oficina o el puesto de trabajo todo mejora, sino todo proceso y relación entre los compañeros se debilita.

La SNAP (Secretaría Nacional de la Administración Pública) generará importantes herramientas para mejorar el clima organizacional de las diversas instituciones o empresas de la Función Ejecutiva, relacionadas a la capacitación y así junto al Ministerio de Trabajo se formulará las nuevas normas técnicas que ayuden a desarrollarse en un mejor clima organizacional. La elaboración de dichas herramientas para los servidores públicos indirectamente está enfocada al servicio de la ciudadanía en cuento se refiere a un servicio satisfactorio. La meta de esta medición de clima organizacional en la Función Ejecutiva es que en el 2016 se llegue

a 145 empresas o instituciones públicas del país y a los 40.000 empleados o servidores que se registran.

A nivel Nacional, el clima organizacional se considera como un aspecto muy importante para llegar alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia empresarial, debido a la influencia en el desempeño laboral de los empleados, la cual se ve reflejada en los resultados y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, así como también en las diferentes conductas, actitudes y comportamientos de los empleados. Estos comportamientos tienen diferentes consecuencias para la empresa como por ejemplo en la productividad, satisfacción del empleado, rotación, adaptación al lugar de trabajo etc., a lo que las autoridades deben dar importancia, fomentando indicadores de mejoramiento, dejando atrás paradigmas y tradicionalismos ya que solo así se alcanzara un desarrollo a nivel empresarial y nacional (Zapata, 2014).

Según Guevara, (2015) al decidir mejorar el clima laboral y tomar acciones dentro de la empresa, mediante nuevas políticas que impulsen el desarrollo del empleado y de la empresa, se reflejará en la eficiencia y eficacia de todo el personal, al poder tener un mejor manejo del talento humano, así como también mayor desenvolvimiento de los empleados. Se tiene interés en conocer cuáles son los factores que motivan al trabajador, así como también que piensa acerca de la institución frente a su trabajo, para así conocer el grado de satisfacción y las posibles causas que pueden generar diferentes tipos de conflictos como bajas en la productividad, bajo rendimiento, ausentismos, estrés.

Meso contextualización

En la provincia de Tungurahua existen diversas instituciones del sector público que buscan día a día el crecimiento dentro de sus áreas de trabajo, un ambiente adecuado para el desarrollo de sus múltiples funciones, y así fortificar las condiciones para un excelente desempeño del laboral, lo cual sin duda llevara a la cúspide a la empresa u organización. Es importante destacar que la contratación temporal crea malestar en el clima organizacional ya que no se construye una relación de integración al grupo con los trabajadores que poseen un cargo fijo (Carlos F. , 2012)

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y
- Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

La provincia de Tungurahua es considerada como una zona de comercio y también como punto de conexión con las diferentes provincias a su alrededor y regiones del país, esto debido a su alto índice de comercio de nuestra provincia, son varias las empresas o instituciones ya sean éstas públicas o privadas, que ofrecen algún tipo de servicio a la ciudad. A nivel público varias son las entidades que atienden a las necesidades de la ciudadanía y establecen la gobernabilidad en la provincia, por lo que a su cargo existe un alto número de talento humano. Razón por la cual las empresas públicas o privadas deben enfocarse estrictamente en el clima organizacional para tener una idea clara de la situación emocional y laboral en la que se desarrollan los empleados. Un desconocimiento o la falta de atención al clima organizacional afectan directamente al desempeño del personal y así al desarrollo empresarial, hoy en día se conoce que el mayor problema dentro de una institución está involucrado en la carencia de herramientas que evalúan el clima organizacional y al desempeño laboral de una empresa (Álvarez, 2006)

En la provincia de Tungurahua no se han realizado estudios minuciosos sobre el nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores de alguna empresa u organización, por lo cual no se ha podido obtener ningún porcentaje o cifras que sirvan como guía a esta investigación. Sin embargo, se ha podido identificar todavía anteriores tendencias de cómo se debe administrar al Talento Humano en las organizaciones; las mismas que se basan en la concepción del hombre como objeto

sustituible y no como un ente indispensable para lograr el éxito de la organización. Las organizaciones no realizan estudios más a profundidad sobre el mejoramiento de la satisfacción laboral en los colaboradores, ya que no se les brinda mejoras en su trabajo lo que ocasionan empleados insatisfechos que cumplen con sus labores simplemente por cumplir (Calád, 2006).

En la ciudad de Ambato, el clima organizacional se ha determinado como una mala influencia que se ve afectada en el desempeño laboral, ya que se han creado distintos factores sonde se trata de asociar niveles de mejoramiento del clima organizacional con el fin de obtener un desempeño laboral en los empleados, observando que aun hoy en día existen empresas que oponen resistencia al cambio, el punto es que se debe considerar que el talento humano es de vital importancia dentro de una organización. En Ambato un alto número de empresas utilizan sistemas rígidos para la producción de bienes o servicios, considerando a su personal como maquinas productoras, al no considerar aspectos importantes como la situación emocional que posee el empleado (Zapata, 2014).

Micro contextualización

Para el cumplimiento de agua potable y alcantarillado en condiciones adecuadas, en 1967 la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato propuso metas claras y estrictamente definidas para garantizar la administración, funcionamiento y operación de los diferentes sistemas de agua potable que en ese entonces brindaban el líquido vital de manera limitada la ciudad.

En la EP-EMAPA, Ambato, para poder garantizar una competitividad que facilite el cumplimiento de sus objetivos y su desarrollo, se debe mejorar aspectos de vital importancia prestando atención al talento humano, que actualmente es un recurso cada vez más valioso convirtiéndose así en el capital más importante de una institución o empresa, al cual si se lo tiene capacitado y actualizado en base a técnicas y herramientas sofisticadas como resultado éste será creativo y altamente calificado. (Miranda, 2013)

La EP-EMAPA, Ambato brinda el servicio de agua potable y alcantarillado, basada en el cumplimento de diversas normas técnicas, sujetos a los procesos de mejora continúa haciendo frente a una responsabilidad social y sostenibilidad empresarial para facilitar todas las exigencias de sus usuarios. Sin embargo se ha palpado que el entorno de trabajo o el clima organizacional tiene dificultades por causa de las relaciones laborales las cuales son incomodas, la rotación del personal y la desmotivación que adquieren los empleados en diferentes situaciones, esto refleja la inconformidad a través del desempeño laboral (Cristian, 2017).

Por mencionar detalladamente los diferentes inconvenientes que presenta la EP-EMAPA, Arcos, (2010) manifiesta que los trabajadores se desenvuelven en un ambiente físico contaminado e insalubre (ruido, calor, vibraciones, presencia de contaminantes etc.), presenta una organización inapropiada (turnos de trabajo, turnos nocturnos, inestabilidad laboral, poca participación del empleado en la organización, cambios tecnológicos sin planificación), tareas repetitivas y autónomas, trabajo con sobrecarga, clima laboral inadecuado (falta de apoyo de los jefes departamentales, competitividad entre los compañeros de trabajo, imposibilidad de desarrollo.). Así como también la ingesta de bebidas alcohólicas de los empleados sujetos al código de trabajo lo que desencadena en ellos ausentismo laboral, fatiga, aislamiento, desmotivación y en muchos de los casos accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Moguel, 2011).

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Efectos:

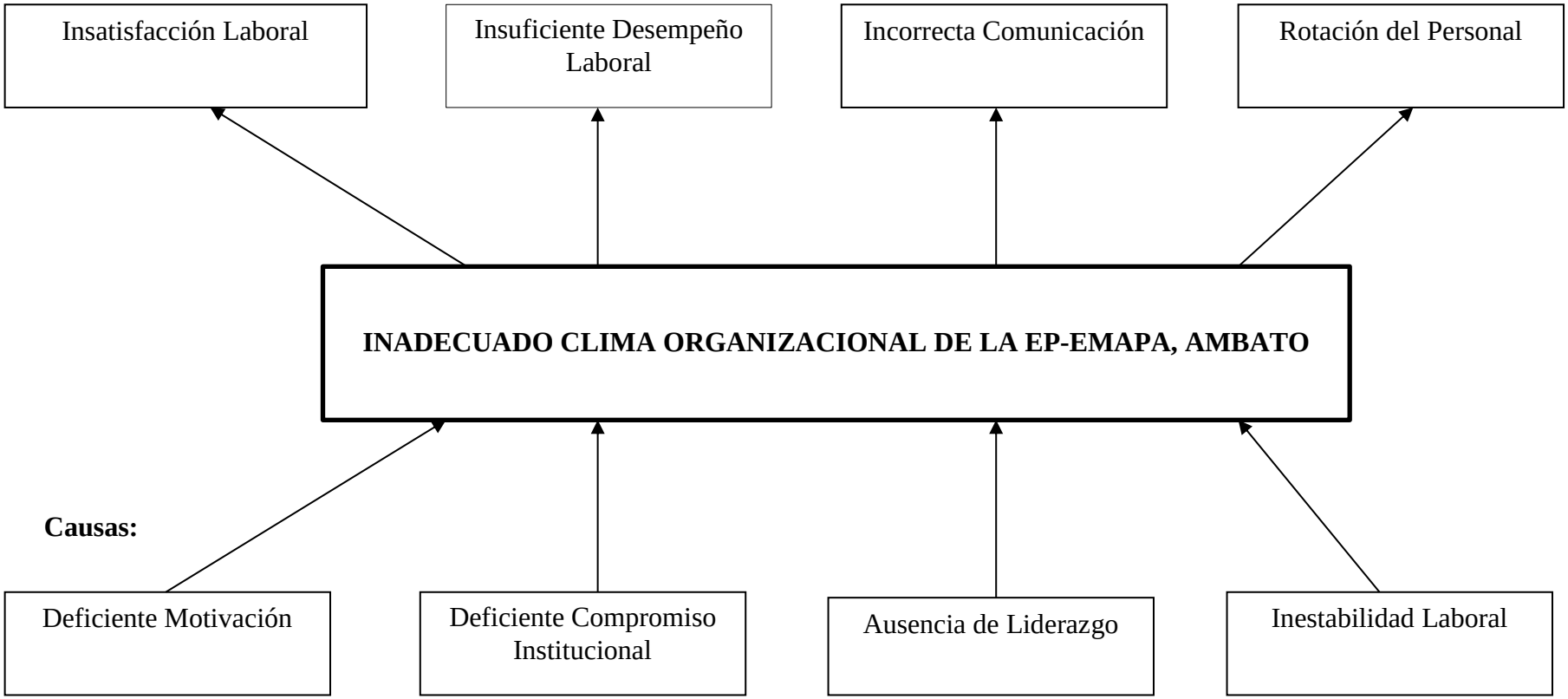


Gráfico N° 1 Árbol de Problemas
Elaborado por: Espinoza.Christian (2017)

Análisis Crítico

En la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Municipal Ambato (EP-EMAPA Ambato), la ausencia de factores de motivación hacia el trabajador crea una monotonía al empleado en sus diferentes funciones que cumple o realiza, lo que da como resultado un insatisfacción total del cargo que posee , es decir en este caso el empleado no realiza un trabajo con esmero sino más bien por cumplir su obligación al ser consciente de que su esfuerzo no será recompensado de ninguna manera afectando principalmente en sus habilidades y aptitudes.

El compromiso Institucional es de vital importancia ya que es el estado en que el empleado se identifica con la EMAPA y las metas de ésta, al hablar de un deficiente compromiso institucional lo que va a causar en el empleado y funcionario público es laborar sin ningún tipo de emoción o en este caso realizar sus funciones sin eficiencia ni eficacia en donde esta situación se ve reflejada en la productividad, participación y desarrollo de los trabajadores hacia la EMAPA.

En el caso de las autoridades que manejan o están al frente de la EMAPA, suelen estos presentar una actitud desconsiderada y muchas veces prepotente hacia sus empleados así mismo, son muchas las exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador solicitadas por las autoridades en donde claramente se identifica la ausencia de liderazgo al no tener una adecuada comunicación ya sea ésta interna o con el grupo de trabajo. Y como resultado son los mismos empleados los que se sienten incapaces de realizar sus funciones correctamente y se les hace difícil adaptarse al entorno de trabajo, así mismo crea en ellos la sensación de temor e inseguridad. En ciertas ocasiones el liderazgo se ve afectado también por celos, envidias o hasta recelos profesionales por parte de los trabajadores de la empresa.

La Inestabilidad Laboral dentro de la EMAPA responda a una búsqueda de encontrar el puesto de trabajo que se acomode al perfil del trabajador, por lo que se genera la rotación del personal siendo esta muchas veces no aceptada por el mismo y así creando un malestar interno que será reflejado en su modo de actuar y de trabajar.

Prognosis

Proyectando la situación de la EP-EMAPA, Ambato, se puede decir, que de no realizarse las acciones pertinentes de cambio de la problemática planteada, y de no tomar medidas correctivas principalmente se arriesgará el prestigio y más aún la estabilidad organizacional, ante las entidades que controlan el sector público, y como consecuencia se obtendrá el quebranto de la imagen ante la ciudadanía ambateña, lo cual repercutirá en la percepción del servicio afectando así la confianza de los ambateños para con la empresa.

De no preocuparse la EP-EMAPA, Ambato por su clima organizacional, las consecuencias se direccionarán hacia la motivación y el desempeño de cada empleado, así como todas las labores y actividades de la empresa en general. Entre las consecuencias negativas que se puede observar, es una desmotivación del personal, un bajo compromiso con la empresa o institución, ausencia de liderazgo y la inestabilidad laboral de los funcionarios públicos, dificultando el cumplimiento de los objetivos y las funciones por los que la EP, EMAPA fue creada.

Formulación del Problema

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato?

Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuál es el estado actual del clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato?
- ¿Qué factores afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato?
- ¿Cuál es la alternativa de solución al problema planteado?

Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación de Contenidos

CAMPO: Trabajo Social Organizacional

ÁREA: Laboral

ASPECTO: Clima Organizacional –Desempeño Laboral

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará, en la Empres Publica-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, ubicada en las calles Antonio Clavijo y Pasaje Granada.

Delimitación Temporal

El periodo establecido para la investigación está comprendido en los meses Septiembre-Noviembre 2017.

Unidades de Observación:

La Investigación se realizará a todos los funcionarios públicos del Edificio Institucional de la EP-EMAPA, A incluidos a los Jefes Departamentales, Directorio Administrativo y Gerente General.

Justificación

La presente investigación es de mucho interés para la empresa, ya que al ser el lugar de intervención y donde los funcionarios públicos invierten su mayor parte del tiempo, las autoridades buscan crear y mantener un adecuado clima organizacional que sea para ellos cómodo ya que es ahí donde realizan sus diversas funciones en ella.

El tema de investigación es de vital importancia, pues permite conocer los elementos que en este caso llegan afectar el clima organizacional y por ende el desempeño laboral de los empleados que conforman la empresa, teniendo cuidado en ámbitos que necesitan ser mejorados y que intervienen en el éxito y desarrollo organizacional.

Es de mucha utilidad la presente investigación porque se establecerán factores internos que serán necesarios para el mejoramiento incesante, cambiando a una forma positiva la apreciación de los funcionarios públicos respecto al clima

organizacional llegando a verse involucrado en el cumplimiento de los objetivos y metas.

El impacto social que generará la investigación para la empresa será positivo, se contará con los empleados motivados y satisfechos en el lugar en donde se desempeñan, haciendo fuerte la identidad y el compromiso de los funcionarios públicos con la empresa a la que pertenecen. Siendo beneficiarios directamente todo el personal ya sea administrativo como operativo de la EP-EMAPA, Ambato.

Siendo factible un desarrollo pues se posee el tiempo determinado y suficiente para poder realizar la recolección y el análisis de datos, un conocimiento previo sobre el tema de investigación, recursos humanos, económicos, tecnológicos, materiales y el acceso a la información de la EP-EMAPA, Ambato.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el actual clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato.

Analizar factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato

Diseñar una alternativa de solución al problema planteado

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Investigativos

Para sustentar el trabajo investigativo se tomó como referencia las siguientes investigaciones que fortalecerán las variables a ser investigadas como lo son, el clima organización y el desempeño laboral.

En el trabajo investigativo denominado "El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi" se planteó objetivos: a) Determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga; b) "Diagnosticar el clima organizacional actual de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi"; c) "Apreciar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi" ; d) "Diseñar un plan de mejora del Clima Organizacional de Recursos Humanos para la empresa Eléctrica Cotopaxi de la ciudad de la Latacunga". El enfoque de la investigación es crítico-propositivo con el objeto de mantener coherencia con la Fundamentación Filosófica, corresponde seleccionar el enfoque cualitativo y cuantitativo, mismo que guio la investigación con el fin de poder conocer la realidad existente en el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa provincial Cotopaxi y poder darle una posible solución. La evidencias científicas sirvieron para formular las siguientes conclusiones: a) El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se lo ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece, por lo cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, debe fijar estrategias alternativas para desarrollar y mejorar el departamento de Recursos Humanos y su Talento. b) El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la

empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores. c) El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial.

Otro sustento investigativo elaborado en el tema *"*El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato". Se planteó objetivos: a)"Investigar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato"; b)" Establecer el clima organizacional existente en el área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato"; c) "Determinar el desempeño laboral de los funcionarios del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato" ; d)"Proponer una posible alternativa de solución para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral existente en el área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato". Aplicando un enfoque Cualitativo, la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, y un enfoque Cuantitativo, la presente investigación posee un análisis cuantitativo ya que privilegia técnicas de evaluación y valoración, busca compresión de hechos sociales y psicológicos, tiene una perspectiva global, está orientado a la comprobación de la hipótesis, y hace énfasis en dotar de instrumentos guía para facilitar el proceso de capacitación. Las evidencias científicas sirvieron para formular las siguientes conclusiones: a) El clima organizacional es negativo debido a la falta de una adecuada comunicación entre jefaturas y áreas implicadas en el sistema organizacional del Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato que ha redundado en la desmotivación de los funcionarios y personal involucrado. b) Es notorio un liderazgo autocrático el cual, sumado a la ausencia de reconocimientos, constituyen factores negativos en el

que se ven implicados la mayoría de los trabajadores. Es importante puntualizar estos errores para restablecer el óptimo desempeño de quienes representan no solo al sector púbico sino a una importante Institución del Estado. c) El desempeño laboral del área del balcón de servicios del GAD del Municipio de Ambato se ve afectado por el Clima Organizacional que existe dentro del área, muestra de ello es la opinión de los clientes externos que no se sienten satisfechos con la atención que prestan los funcionarios; además de las reducidas capacitaciones que reciben para desempeñarse de manera óptima en su trabajo

Según el trabajo investigativo con el tema "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro ocupacional particular ILVEM sede Ambato." Planteó objetivos: a) "Identificar la influencia del clima organizacional, en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato"; b) "Diagnosticar cual es la percepción de los colaboradores en cuanto al clima organizacional actual del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato" ; c)"Definir los niveles de desempeño laboral que tienen los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato" ; d) "Implementar métodos de evaluación del clima organizacional frente al grado de desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM sede Ambato". De conformidad con el paradigma seleccionado en la fundamentación filosófica, en este caso se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que nos proporcionara permitir estudiar y comprender los elementos que componen el clima organizacional del consorcio y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el decremento del desempeño de los colaboradores, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio. Cuantitativo porque se consiguió información que fue sometido a un análisis matemático- estadístico. Cualitativo porque los resultados obtenidos pasaron a la crítica e interpretación para así, observar la realidad y proponer alternativas de solución mejorando la calidad de vida de los/as colaboradores del consorcio. Las evidencias científicas sirvieron para formular las siguientes conclusiones: a) No existe proceso de inducción laboral hacia una vacante a ocupar (funciones del área de trabajo, funciones de los demás compañeros, orden jerárquica, políticas internas externas, misión, visión institucional y objetivos a alcanzar). b) El desempeño laboral

de los colaboradores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohíbe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. c) Se aprecia desmotivación entre colaboradores con el cual no atribuye a su rendimiento satisfactorio en sus áreas de trabajo.

En la investigación con el tema "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato" Se plantea objetivos: a) "Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda"; b) "Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda. A través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos"; c)" Analizar alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda". De conformidad con el paradigma seleccionado en la fundamentación filosófica, que es el paradigma crítico propositivo, corresponde utilizar el enfoque cualitativo que es el siguiente: Se utilizará el presente enfoque porque permitirá estudiar y comprender los elementos que componen el clima organizacional de la empresa y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el decremento del desempeño laboral de los trabajadores, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio. De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones: a) Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. b) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohíbe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. c) Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Fundamentación Filosófica

La investigación realizada se basa en el paradigma crítico propositivo, critico porque se analizará los factores que perturban el clima organizacional y el desempeño

laboral, propositivo ya que se establecerá alternativas para el mejoramiento del desarrollo empresarial evitando así problemas que desestabilicen la empresa (Castro, 2015).

El trabajo investigativo se lleva a cabo mediante el proceso de la información y el contacto directo con quienes son el objeto de estudio, apoyándose en conocimientos científicos que permiten analizar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral.

Axiológicamente la investigación se ha basado en valores como la solidaridad, puntualidad, respeto, confianza y justicia, ya que aportan en beneficio a la construcción y el manejo de un buen clima organizacional fomentando el desempeño y satisfacción del empleado.

Existe énfasis en el aspecto social, pues se incluye el sentir y la manera de responder del empleado ante situaciones que existen en el lugar de trabajo y que interfieren en el sentido de pertenencia hacia la organización, ya que es importante que los empleados se mantengan estables emocionalmente.

Fundamentación Ontológica.

Según Tochozo, (2011) "*la ontología es el estudio que determina qué categorías del ser son fundamentales, preguntándose si los objetos que se encuentran en esas categorías puede ser calificados de "seres", y en qué sentido*." Por lo tanto la presente investigación está dirigida analizar las causas que provocan el problema en base a las variables: Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. De esta forma se facilita el desarrollo de una propuesta de solución generando beneficios.

Fundamentación Axiológica

El desarrollo de la investigación se fundamenta en importantes valores, como en el carácter y la forma de actuar del empleado para poder determinar un elemento que predomine e influya en el desempeño laboral de todos los trabajadores, buscando el mejor desempeño laboral de cada uno de ellos dentro de la Empresa, tomando en cuenta principalmente a las autoridades, miembros administrativos, operativos y jefes departamentales para mejorar el desarrollo empresarial (Castro, 2015).

Fundamentación Epistemológica

La investigación se basa en el fundamento epistemológico, ya que va a mostrar evidencias en base a métodos que se pueden comprobar y medir los cuales van a sustentar las variables cualitativas y cuantitativas. Así mismo con toda certeza el proyecto o solo se basa en buscar la solución al problema investigado, sino también aportar a la sociedad un conocimiento nuevo por medio clima organizacional y el desempeño laboral de la EP-EMAPA, Ambato.

> El enfoque actual de la epistemología la sitúa como la teoría del conocimiento científico, y se caracteriza por su método, el cual nos lleva a plantearnos problemas científicos y de investigación, a formular hipótesis y mecanismos para su verificación (Icart, 2006).

Fundamentación Legal

La presente investigación está legalmente respaldada conforme a las siguientes normativas legales con sus artículos correspondientes:

Según la Constitución de la República del Ecuador, menciona en su artículo 33 que:

> *El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado 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.*

En la misma Constitución en el artículo 326 numeral 5 establece que:

"*Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar*".

Así mismo en el numeral 10:

"Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos".

Según la Organización Mundial de la Salud, un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

Otro estamento jurídico es el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, dentro de su ámbito de aplicación menciona que: Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

De acuerdo al Manual de Inspección Vigilancia y Control sobre la Evaluación del Desempeño Laboral de Servidores Públicos de Carrera y en Período de Prueba, (2010) ¿Qué es la evaluación del desempeño laboral?

> La evaluación del desempeño laboral es una herramienta de gestión que permite integrar el desempeño del servidor público dentro la misión institucional y su función social, con el fin de generar un valor agregado a las entidades a través del desempeño efectivo de los compromisos laborales y comporta mentales.

La evaluación de desempeño laboral contempla la evaluación anual u ordinaria y la evaluación del período de prueba. Cap. 1 num1

Categorías Fundamentales

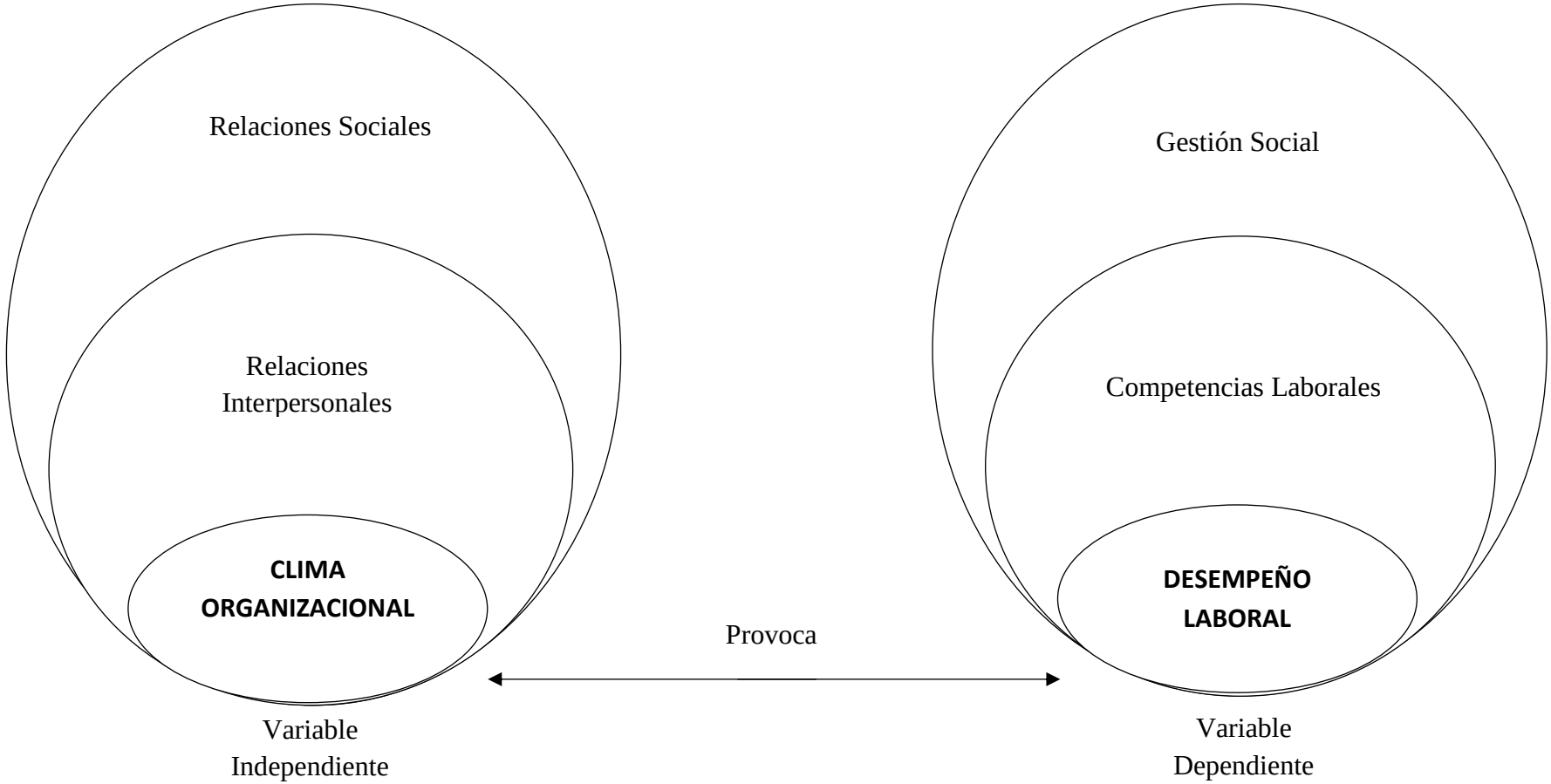


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017).

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

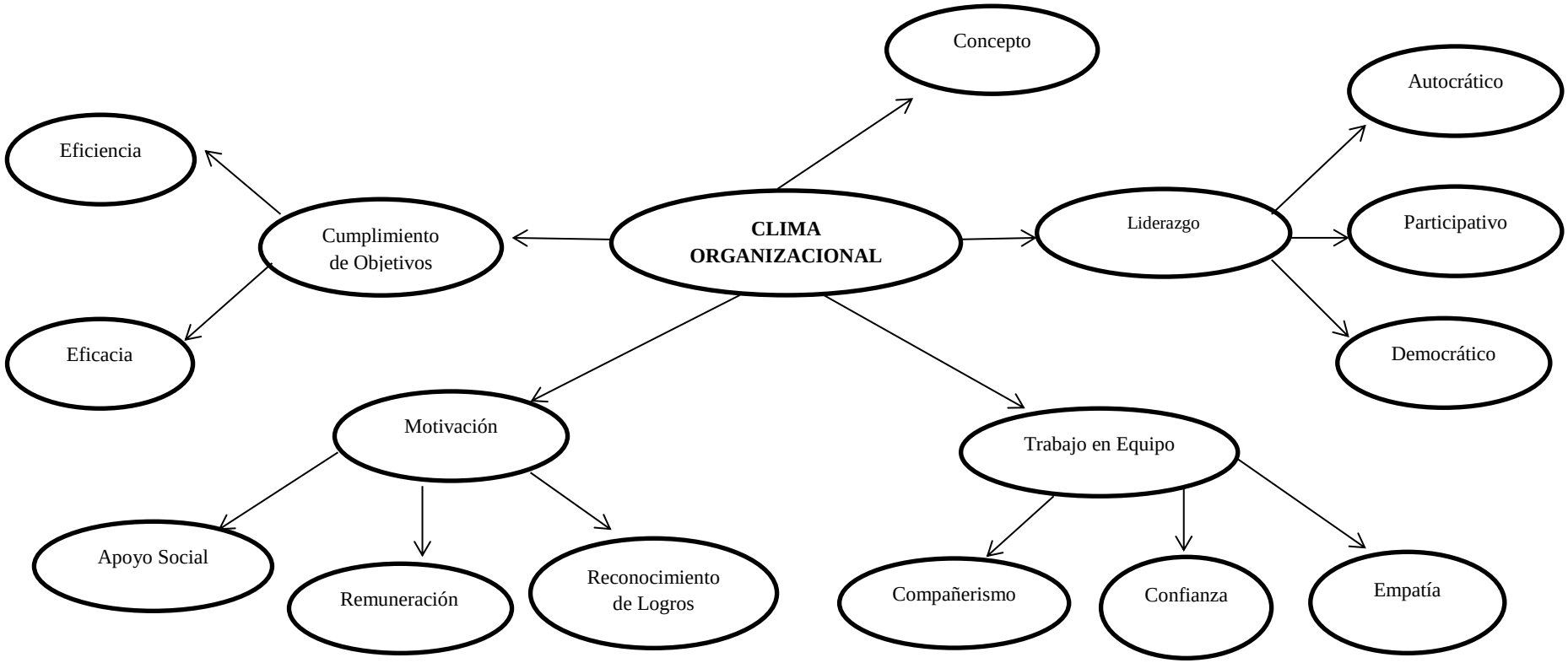


Gráfico N° 3: Constelación de la Variable Independiente
Elaborado por: Espinoza Christian (2017)

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

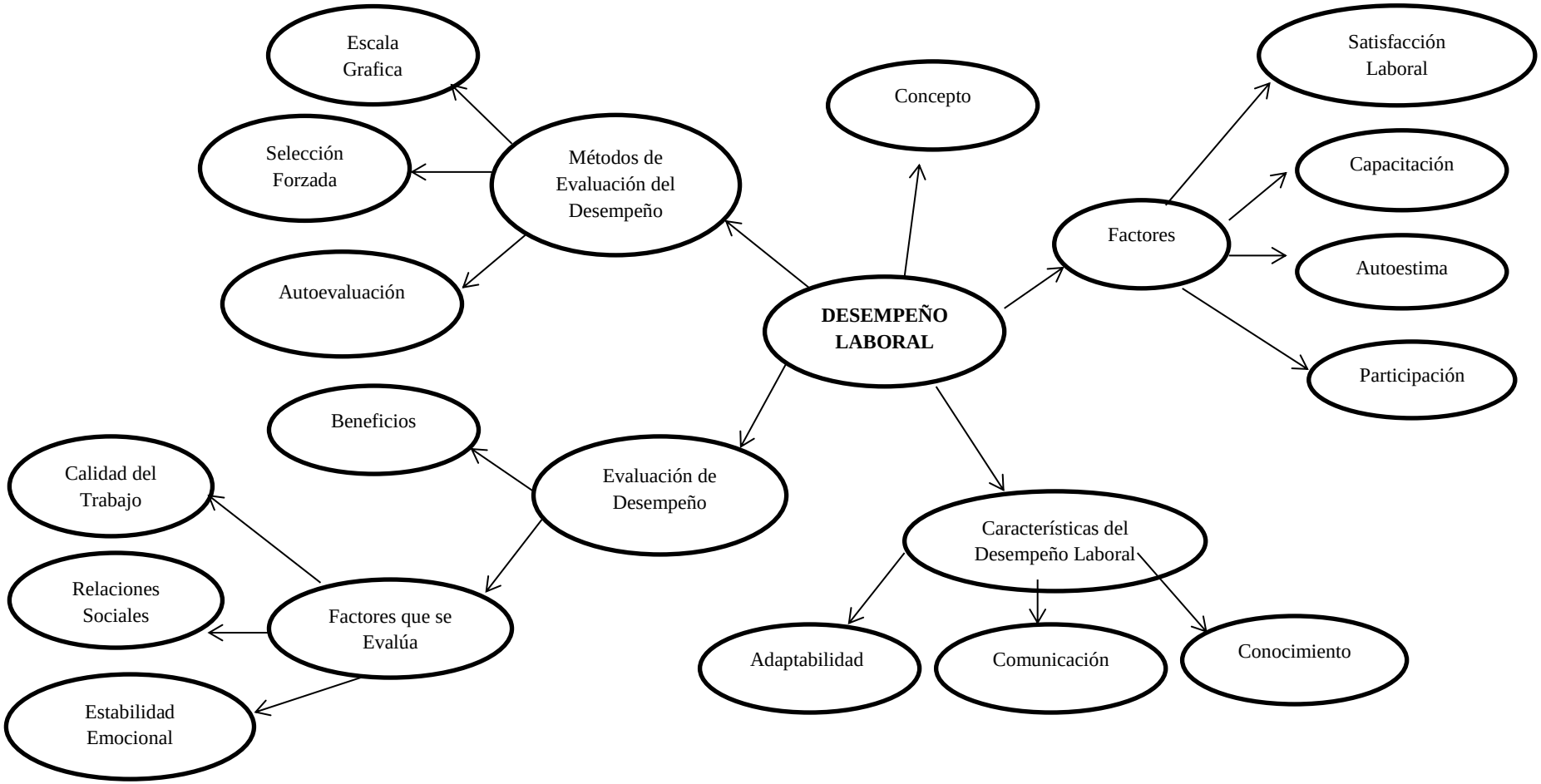


Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017)

Descripción Conceptual de la Variable Independiente

El clima organizacional se fortalece gracias al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Relaciones Sociales

Por relación social se debe entender un comportamiento de diversos individuos instaurado recíprocamente según su contenido de sentido, y orientado en conformidad. Por tanto, la relación social consiste inclusivamente en la posibilidad de que se obre socialmente de un modo determinado (dotado de sentido, que se la base en la que descansa tal posibilidad (1964).

A través de estas relaciones sociales los sujetos permitan sentimientos, información, conocimientos y así se convierte en un sistema en donde se crean valores.

El concepto de red social también tiene un pleno sentido en su utilización como medio de integración social y de implicación de sujetos en el interior de un sistema social determinado; favoreciendo así el equilibrio dentro de un sistema social particular: ocupacional, político. (Carlos F. , 2012).

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales es un conjunto de sentimientos o emociones que se son expresadas entre dos o más personas y diferentes ámbitos como en el amor, en los negocios, las actividades sociales y laborales, en las diferentes formas de colaboración en una organización etc. Es decir, las relaciones interpersonales es la manera de interactuar que tenemos los seres humanos como seres sociales que somos, nos ayudan a crecer como personas respetando la forma de actuar de los demás sin perder nuestra esencia.

> Las relaciones son el epicentro de todas las experiencias positivas en los seres humanos, una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas…en este sentido nuestras habilidades de interacción determinarán nuestro posible éxito". (Maxwell, 2010).

Por tal razón es necesario creas buenas relaciones interpersonales con la mayoría de personas o compañeros, buscando un mejoramiento del área de trabajo para llegar a cumplir cada uno de los objetivos planteados dentro de la empresa.

A esto se une que las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno (Lopez, 2014)

Las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Sin importar la connotación que esta tenga dice de cómo nos involucramos con los demás y de nuestra capacidad para adaptarnos a otros (Mendoza, 2013)

Clima Organizacional

El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionados (factores sociales) (Mendoza, 2013)

Todas estas características puedes resaltar el liderazgo, la forma de dirigir a la empresa, sus procedimientos y sus normas, el ambiente de trabajo y de seguridad, el tipo de comunicación que manejan, el criterio de los empleados frente a empresa etc., que predominan en la institución o ya sea en el área de trabajo lo que va a determinar en el comportamiento de los empleados.

Su significado relacionado a las organizaciones o empresas tiene vínculos parecidos al clima ambiental, pero conjuga varias características que son objetivas y subjetivas

que se originan en una organización, que se mantienen en el tiempo y son determinables lo que distingue una organización de otra, lo que permite explicar sucesos decisivos del día a día que atraviesan los empleados (Berberl, 2007)

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (Velasques, 2012)

Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de diversas habilidades directivas o gerenciales que posee un individuo para intervenir en la forma de ser de una o más personas, haciendo que este grupo o equipo ejerza su trabajo con más entusiasmo, para el cumplimiento de metas y objetivos ya sean estos personales o empresariales, generando una satisfacción personal y laboral, desarrollándose en un ambiente de trabajo propicio para ello. (Hinojo, 2013)

Se definen el liderazgo como el "proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización". Aclara que al definir el liderazgo no necesariamente se necesita ocupar un puesto formal de líder para poder ejercer el liderazgo. La función del líder informal es tan importante y genera éxito en el grupo como la del líder formal (El liderszgo, 2005)

En este grupo de autores se sitúa , lo define al liderazgo, como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato I. , 2000).

Liderazgo Autocrático

"Ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, y dirige mediante su capacidad para negar u otorgar recompensas y castigos." (Koontz, 2012).

Liderazgo Participativo

El liderazgo participativo es aquel que consulta con sus subordinados sobre el que hacer y las decisiones a tomar, fomentando a participación del equipo. “Este tipo de líder va desde la persona que no emprende una acción sin la concurrencia de los subordinados, hasta el que toma decisiones, pero consulta con los subordinados antes de hacerlo” (Koontz & Cannice, 2013)

Liderazgo Democrático

El liderazgo en democracia, establece las diferentes políticas y decisiones en conjunto, es decir con la participación de los subordinados, y así el líder es considerado como un instrumento principal que busca promover el bienestar del equipo, recibiendo diferentes opiniones y consejos de todos (Perez, 2011).

Trabajo en Equipo

Trabajar en equipo consiste en colaborar organizadamente para obtener un objetivo en común. Ello supone entender las interdependencias que se dan entre los miembros del equipo y sacar el máximo provecho de ellas, para la consecución de esa meta en común. (2006)

El Trabajo en Equipo lo componen un grupo de personas comprometidas a cumplir objetivos comunes, este equipo de trabajo se desenvuelve de una manera equilibrada, disfrutando su labor y llegando a obtener rendimientos excelentes.

El trabajo en equipo como la acción individual dirigida, que, al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común. Esto se observa cuando los componentes del equipo realizan actividades como las siguientes (Carlos F. , 2012)

- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo
- Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas
- Ofrecer información relevante y hechos contrastados
- Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de éstos.
- Evaluar los resultados del equipo

Compañerismo

Al sentimiento de unidad, armonía y buena relación entre los integrantes de un grupo o comunidad formados con alguna finalidad se lo considera como compañerismo. Dentro de una organización el compañerismo juega un papel muy importante para la convivencia y la vida social conformando un bienestar (Roberto, 2013).

Igualmente, el compañerismo es la actitud de quienes se acompañan y se apoyan entre sí para lograr algún fin. Compañerismo se denomina también esta clase de vínculo entre compañeros, así como la situación de armonía y buena correspondencia entre ellos (Luhmann, 2014)

Además, el compañerismo es el vínculo que existe entre compañeros. Los compañeros, por su parte, son las personas que se acompañan para algún fin, formando algún tipo de comunidad, cuerpo o equipo (Kennet, 2012)

Confianza

La confianza, es el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social (Luhmann, 2014). La confianza es el sentimiento de seguridad y esperanza que uno siente hacia otra persona cuando tiene la certeza, de poderse abrir y mostrar totalmente sus pensamientos o ideas, sabiendo que no va a ser decepcionado, así el otro no comparta con lo expuesto.

A esto se une lo que expresa (Mendoza L. , 2013), la confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

La confianza viene del latín y significa "con fe "y por tanto la confianza y la fe van siempre unidas. Confiar significa tener fe. Es tener fe en uno mismo y fe en los demás. Confiar es saber que lo vamos a conseguir y por tanto confiar es creer, muchas veces creer sin ver (Lopez M. , 2013).

Empatía

Para (Bombon, 2010), la empatía se la define en términos sencillos como "ponerse en los zapatos del otros", es decir es la capacidad y la habilidad de saber interpretar los

pensamientos, sentimientos, deseos y hasta preocupaciones de otra persona, y se la considera como la base principal de las habilidades sociales.

Si bien es cierto para (Calderon, 2013), manifiesta que no siempre que nos ponemos en el lugar de otro, practicamos la empatía. Esto quiere decir, que el hecho de experimentarla es consecuencia de poseer unas cualidades concretas, las cuales en su justa medida y estableciéndolas como cimientos de la empatía, hacen que aplicadas correctamente en esa lectura que hacemos del otro, nos hagan que seamos capaces de ejercer como persona empática.

Además, para (Julieta, 2013), la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual el asertividad.

Motivación

La motivación, es lo que hace que una persona se comporte y actúe de una manera determinada, es una mezcla de procesos intelectuales, psicológicos y fisiológicos que resuelve una determinada situación y que se activa con fuerza y energía. La motivación en si es un estado interno de estimulación que se da a causa de una necesidad, y que generalmente inicia, mantiene y guía una conducta orientada al cumplimiento de un objetivo o meta a alcanzar (Calderon, 2013).

De acuerdo con (Luisa, 2009) quien define a la motivación como el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.

Adicionalmente para Ajello citado por (Luisa, 2009), señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte.

Reconocimiento de Logros

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una

organización. (Clavería, 2009). Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

Además, para (Carlos P. , 2013), un logro es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.

Apoyo Social

El apoyo social inicia en el vientre de la madre, mientras crece, continua el desarrollo en la relación con sus padres, y continuamente incrementa el grupo, con la familia cercana, amigos, compañeros, y colegas (Apupalo, 2010).

Es considerado como la ayuda que recibe el individuo de otros en situaciones adversas (Carlos F. , 2012), y que las redes sociales de tipo informal son aquellas que impulsan y propician los contactos personales a través de los cuales el individuo mantiene su identidad social y recibe apoyo emocional, espiritual, material y servicios de información (Calád, 2006)Un nuevo concepto aparece también en esta época en cuanto a apoyo social y redes de apoyo social, se trata de aquellas relaciones "online" que como expresa el autor

> Se mantienen con una base relativa de sinceridad y confianza. Se trata de una red que mantiene y potencializa las relaciones sociales de toda la vida. Las redes sociales "online" pueden "significar un acercamiento renovado al mundo social" (Calderon, 2013).

Remuneración

Al cumplir con las actividades de un trabajo profesional, una persona espera recibir un pago por su esfuerzo y dedicación. Esta recompensa o retribución se la conoce como remuneración.

La remuneración básica unificada es el salario mínimo establecido legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores pos sus labores. (Foros Ecuador.ec, 2015)

Por otro lado (Calderon, 2013), se conoce como remuneración al pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo.

A esto se une lo expresado por (Koontz, 2012), la remuneración es sinónimo de salario o sueldo. Como tal, la remuneración puede ser vista como una contraprestación en el ámbito laboral, ya que el trabajador o empleado realiza tareas con el propósito de aumentar el capital y prestigio de la empresa, mientras que el patrono paga por sus labores.

Cumplimiento de Objetivos

El Cumplir los objetivos responde a culminar un proceso planificado con anterioridad, en el tiempo determinado utilizando de manera efectiva y sin derroche los recursos solicitados, es el cumplir las diferentes metas de manera excelente y sin algún tipo de inconveniente, satisfaciendo a cabalidad las diferentes necesidades en todo ámbito como por ejemplo laboral, educativos, salud (Bustamante, 2012).

Para (Koontz, 2012), un objetivo es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. Además, el cumplimiento o incumplimiento de objetivos puede conllevar sentimientos de euforia o frustración, que afectarán la salud psíquica para bien o para mal de quien se ve afectados por ellos.

Eficiencia

La eficiencia del trabajo como actividades de desarrollo que se dirigen hacia una mayor eficacia para superar los efectos de la crisis económica y generar desarrollo.

Para (Koontz, 2012), la eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Por otro lado, para (Campano, 2005), se refiere a la habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles. Un comportamiento eficiente es aquel que plantea una

estrategia racional y coherente que permite maximizar y optimizar el tiempo, los recursos y las decisiones.

Eficacia

La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas. (Daft & Steers, 1992)**.**

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino efficax, que puede traducirse como que tiene el poder de producir el efecto buscado. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano (Bustamante, 2012).

Finalmente para (Koontz, 2012), es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Descripción de la Variable Dependiente

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que realiza dentro de su trabajo.

Gestión Social

Designa el proceso de acciones y de toma de decisiones que hay que realizar desde el estudio y diagnóstico de un problema, hasta la programación de lo que se quiere hacer dentro del ámbito de las diferentes formas de acción social. (Bustamante, 2012)

Es un complejo proceso que involucra un conjunto de funciones administrativas que configuran, orientan y potencian labores concretas que garantizan el buen vivir, el correcto uso de los recursos, la satisfacción de las necesidades materiales e inmateriales, salvaguardando el medio ambiente y el respeto a los derechos humanos.

Por otra parte (Calád, 2006), la gestión social es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Ésta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social.

Competencias Laborales

"Se entiende por competencias laborales el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo;" (Moguel, 2011) es decir, expresan el hacer, el saber y el saber hacer de un puesto laboral.

Al describir un puesto bajo el concepto de competencias laborales, se establecen

Normas de Competencia Laboral, las cuales indican:

- Lo que una persona debe ser apta de hacer
- La forma en que puede calificar si lo que hizo está bien hecho, y
- Las situaciones en que la persona debe mostrar su capacidad.

Desempeño laboral

Al desempeño laboral se le define como las tareas o conductas observadas en los trabajadores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la institución. En consecuencia, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización (Calderon, 2013).

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Koontz, 2012).

Factores

Un factor es aquel elemento que determina una situación, y se vuelve causante del cambio o transformación de un hecho, así también un factor es aquel que contribuye a obtener diferentes resultados al ser responsable de estos cambios.

Para (Bustamante, 2012), manifiesta que se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.

Además (Bombon, 2010) menciona que la existencia de un factor de cambio o de acción puede darse espontáneamente o no, voluntaria o involuntariamente, de modo medible o no.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral corresponde a la actitud que tiene un trabajador frente a sus diferentes funciones que realiza en el lugar de trabajo, esta actitud está basada en factores como el compañerismo, el salario, asenso y sus condiciones de trabajo, es por ello que el trabajador que se encentra satisfecho genera un entorno agradable para él y sus compañeros y quien está insatisfecho en su lugar se convierte en un ente de discordia y conflicto (Koontz, 2012).

Para (Calderon, 2013), la satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Capacitación

Desarrollo personas o capacitación, es la actividad que se realiza en una empresa u organización, que enfatiza el resolver y responder a las necesidades de la misma, para mejorar y potencializar las habilidades, conocimientos y las actitudes o conductas de sus empleados (Koontz, 2012).

La capacitación según (Carlos F. , 2012) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor

desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución (Eduardo, 2014).

Autoestima

La Autoestima es el valor propio que cada una persona posee sobre sí mismo y engloba varios factores como el físico, los sentimientos y las emociones con los que contamos para enfrentarnos a los desafíos de la vida y que van a moldear nuestra personalidad (Campano, 2005).

La autoestima es un sentimiento valorativo de nuestro conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que forman la personalidad. Dicho sentimiento puede cambiar con el tiempo: a partir de los cinco o seis años de edad, un niño comienza a formar el concepto sobre cómo es visto por el resto de la gente (Bombon, 2010).

El concepto de autoestima es muy importante en el campo de la psicopedagogía. Esta disciplina considera a la autoestima como la causa de las actitudes constructivas en los individuos, y no su consecuencia (Bustamante, 2012).

Participación

La Participación es poder intervenir en un suceso, en una actividad o en algún acto organizado, es el compartir conocimientos, experiencias y puntos de vista, involucrándose así con una realidad ya sea esta social, política, religiosa, cultural, etc., buscando un mismo beneficio (Calád, 2006).

Según (Carlos F. , 2012), En su uso más general, la palabra participación, refiere a la acción y efecto de participar, es decir, podrá implicar la toma o recepción de parte de algo, compartir algo, dar noticia a alguien de algo.

Características del desempeño laboral

Adaptabilidad

La adaptabilidad hace referencia a la comodidad de algo con respecto a otra cosa, es decir la adaptación es hacer que una persona o cosa cumpla las diferentes funciones

para las que fue asignada ya sea en una nueva situación o en un nuevo medio (Chiavenato I. , 2002).

Por otra parte la adaptación de una obra artística o científica se produce cuando se logra que ésta se difunda entre un público distinto de aquel al cual iba destinada o a través de una forma diferente al original (Daft & Steers, 1992)**.**

Comunicación

La comunicación se forja como un sistema de múltiples canales en el que el autor social participa a diario, tanto si es participe como si no: por sus señas, gestos, silencio, mirada, e incluso su ausencia, todo esto hace que se dé una buena o mala comunicación (Campano, 2005).

La comunicación se la define como un proceso, escrito, verbal, visual o cualquier expresión que vaya a transmitir algún tipo de información, idea o pensamiento que pueda influir en una persona.

Conocimiento

En la literatura gerencial, no se define el conocimiento desde el punto de vista filosófico, sino más bien desde el punto de vista pragmático. Autores como Muñoz y Riverola definen el conocimiento como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas (Campano, 2005).

Evaluación de Desempeño

"Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro" (Montejo, 2009)

La Evaluación de Desempeño o también conocida como Evaluación de Rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimento de los objetivos, funciones y obligaciones de un trabajador en una empresa u organización laboral, el objetivo que

cumple esta evaluación es diagnosticar cuan productivo es un trabajador y cuáles son las áreas por mejorar (Chiavenato I. , 2002)

Beneficios

1. "Beneficios para el jefe. "El jefe tiene condiciones para: evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados." (Chiavenato I. , 2002)

El beneficio de la evaluación que posee el jefe le permite plantear medidas para optimizar el rendimiento del personal, ayuda a tener una mejor comunicación con sus subordinados para explicar la función de la evaluación del desempeño como sistema objetivo, y mediante ese sistema la manera como está desarrollándose su desempeño.

2. "Beneficios para el subordinado. "Conoce las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios. Conoce cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe." (Chiavenato I. , 2002)

Conoce qué disposiciones o medida está tomando el empleador con el fin de mejorar su desempeño en base a programas de entrenamiento o capacitaciones y las que el empleado deberá tomar por su cuenta superación, esfuerzo, sacrifico, mayor atención al trabajo, y así poder autoevaluarse en su desarrollo.

3. "Beneficios para la empresa. La empresa: está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, medio y largo plazos y definir la contribución de cada empleado Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencias." (Chiavenato I. , 2002)

Ofrece la oportunidad de progreso y de desarrollo personal, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

Calidad del Trabajo

La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Campano, 2005).

Relaciones Sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal.[1]Las redes sociales se han convertido, en pocos años, en un fenómeno global, se expanden como sistemas abiertos en constante construcción de sí mismos, al igual que las personas que las utilizan (Kennet, 2012).

Estabilidad emocional

La estabilidad emocional es uno de los cinco grandes factores de personalidad y es lo opuesto a lo que suele llamarse neuroticismo o inestabilidad emocional. El estudio de la personalidad consiste en estudiar las diferencias individuales. Por lo general, suele recurrirse al modelo de los cinco factores de personalidad. Según este modelo, se considera que la personalidad se divide en cinco componentes principales que son los que mejor definen a una persona y describen sus diferencias respecto a los demás (Eduardo, 2014).

La estabilidad emocional es uno de los factores de personalidad más importantes. Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentran con situaciones estresantes y se ha

relacionado con una mayor o menor satisfacción en las diversas áreas de la vida así como con la capacidad de manejar la propia vida en general (Campano, 2005).

Métodos de Evaluación del Desempeño

"La evaluación del desempeño es un método, un método y una herramienta, pero no un fin en sí." (Chiavenato I. , 2002). Es un medio para obtener información y datos que se pueden registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las instituciones.

Autoevaluación

La manera más efectiva de conocer qué tan bien rinde un empleado conforme sus capacidades y habilidades reales, es mediante la autoevaluación. Con este sistema se puede descubrir si un determinado cargo debe ser ocupado por otra persona que tiene más habilidades y presenta un rendimiento medio en el puesto actual en el que se desenvuelve (Chiavenato I. , 2002)

Selección Forzada

Es un método de evaluación desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses. Consiste evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual.

La naturaleza de las frases puede variar mucho; no obstante, hay dos formas de composición:

- Se forman bloques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo, al juzgar al empleado, el supervisor o evaluador elige la frase que más se ajusta, y luego, la que menos se ajusta al desempeño del evaluado.
- Se forman bloques de sólo cuatro fases de significado positivo, al empleado, el supervisor o evaluador elige las frases que más se ajustan al desempeño del evaluado. (Chiavenato I. , 2002)

Escala Grafica

El método de escala grafica mide el desempeño de los trabajadores con factores ya definidos y graduados. Su principal instrumento es el cuestionario. Las principales ventajas de usar este método son (Chiavenato I. , 2002).

- Ofrece al evaluador un instrumento fácil de entender y sencillo al aplicar.
- Permite una visión integral y resumida, es decir, muestra las características del desempeño más importantes para la empresa y la situación de cada evaluado ante ella.
- Reduce el trabajo del evaluador, y el registro de la evaluación no es complicada.

Hipótesis

El clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato

Determinación de Variables

Variable Independiente:
Clima Organizacional

Variable Dependiente:
Desempeño Laboral

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

El tema tomado en consideración en la presente investigación estará sustentado en un modelo mixto, que, para Hernández, Fernández & Baptista, representan (Ruiz, 2012).

> El más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (…) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (pág. 21).

Así también para (Sasa, 2011) manifiesta que: "Los métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis", siendo el de mayor relevancia, en esta investigación, el enfoque cualitativo siguiéndole el enfoque cuantitativo.

En cuanto a la investigación cualitativa representa la concreción metodológica de la perspectiva ética que enfatiza conocer la realidad, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático (Ruiz, 2012), en este caso las preguntas e hipótesis surge como parte del proceso de investigación; el énfasis no es medir las variables sino entenderlas.

Modalidad Básica de la Investigación

Las modalidades que responden a la investigación serán:

Investigación de Campo

La investigación de campo tiene como objetivo obtener conocimientos nuevos en el campo de la realidad social.

Es una investigación pura por así llamarla en donde se llega a estudiar una situación determinada para poder determinar las necesidades de la problemática. Esta investigación es llamada también como "In Situ" ya que se realiza en el mero sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo que permite la comprensión más a fondo y una mayor seguridad para el investigador (Gaterol).

Investigación Documental

La investigación documental es aquella en donde se llega a obtener datos que mejoren la información de campo y a su vez que exista concordancia con la realidad de la investigación, mediante la lectura científica o la extracción de artículos de documentos que contribuyan a la investigación como por ejemplo: lecturas de internet, libros, proyectos de investigación, revistas científicas, y otros. (Karolis, 2016)

Nivel o Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicará será el correlacional y descriptivo, por lo que la investigación tiene un enfoque Cuali-cuantitativo.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que se basa en la descripción, análisis y la interpretación de la actualidad, es decir hace referencia a la realidad. Permite darnos cuenta cuales son las características que sobresalen de la problemática en base al uso de técnicas de recolección de información como: la observación, y la encuesta; además permite describir el problema de estudio dentro de la Institución (Castro, 2015)

Investigación Correlacional

La investigación correlacional es aquella que busca relacionar dos o más conceptos o variables y tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre las aquellas variables. Permite relacionar la variable dependiente con la variable independiente y así medir el grado de similitud y la forma de interacción de estas dos variables. (Gaona, 2016)

Población y Muestra

Según Hernández, Benjamín (Metodologia de la Investigacion, 2014), menciona que: "El investigador social tiene como objetivo final buscar conclusiones sobre un gran número de personas, (población) para ello no estudia todo el conjunto, sino una parte significativa (muestra)."

Población:

La población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar (Icart, 2006) un total de 129 personas de los cuales 76 son hombres y 53 son mujeres, todos ellos empleados quienes realizan actividades directamente en el Edificio Institucional de la EP-EMAPA, Ambato. Por tal razón se

UNIDADES DE OBSERVACION	Hombres	Mujeres	Total
CUARTO PISO			
Administrativo	2	1	3
Talento Humano	0	4	4
Auditoria Interna	0	2	2
Asesoría Jurídica	1	3	4
Servicios Generales	2	8	10
TOTAL	**5**	**18**	**23**
TERCER PISO			
Gerencia	1	1	2
Administradora de Contrato	0	1	1
Gestión de Calidad	1	2	3
Coordinador de Gerencia	1	0	1
Marketing	2	1	3
TOTAL	**5**	**5**	**10**
SEGUNDO PISO			
Dirección Financiera	1	2	3
Contabilidad	2	5	7
Tec. De la Información	3	0	3
Electromecánica	4	0	4
Comunicación Social	2	2	4
TOTAL	**12**	**9**	**21**

PRIMER PISO			
Gestión Proyectos	1	1	2
Coordinadora de Dirección	0	1	1
Jefat. Planifica. Proyec	4	0	4
Catastros de Infraestructura	2	0	2
Medio Ambiente	0	3	3
Jefat. Ejecución. Proyec	1	0	1
Ejecución de Proyectos	4	0	4
Dirección de Opera. y Manteni	1	1	2
Jefatura de Alcantarilla	4	0	4
Jefat. Sist A.P Urbana	2	0	2
Jefat. Sist A.P Rural	1	0	1
Jefe de PTAR	1	1	2
Jefat. Sist. Electrom	1	0	1
Jefat. Control y Perdidas	2	3	5
TOTAL	**24**	**10**	**34**
PLANTA BAJA			
Dirección Comercial	0	2	2
Atención al Usuario	1	0	1
Balcón de Servicios	0	4	4
Inspectores	4	0	4
M. Re facturación	5	1	6
Cortes y Reconexiones	1	1	2
Compras Publicas	1	5	6
Recep. Archivo	0	1	1
Tesorería	1	3	4
TOTAL	**13**	**17**	**30**
SUBSUELO			
S.G Bodega	3	0	3
Dispensario Medico	1	2	3
Parqueadero	1	0	1
Archivo Pasivo	1	1	2
Trabajo Social	0	1	1
Fisioterapia	1	0	1
TOTAL	**7**	**4**	**11**
TOTAL EMPLEADOS EDIFICIO	**66**	**63**	**129**

Tabla 1: Población
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017)

Muestra:

Teniendo un universo de población finita, se considera trabajar con toda la población y aplicar la encuesta a cada uno de los 129 empleados.

Operacionalización de Variables

Por medio de la Operacionalización las variables son descompuestas deductivamente, para la investigación serán analizadas de la siguiente forma:

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTROS
El Clima Organizacional corresponde al medio interno de una organización, en donde el principal componente es el liderazgo quien va a ser el eje fundamental del desarrollo empresarial y laboral de la organización, desenvolviéndose en un ambiente donde se trabaje mancomunadamente o en quipo, que dependerá de la motivación del personal para lograr un cumplimento de objetivos.	Liderazgo	Autocrático Participativo Democrático	¿El clima organizacional dentro de la EP-EMAPA, facilita el desarrollo de sus funciones?	Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario Estructurado
	Trabajo en Equipo	Compañerismo Confianza	¿Considera usted que dentro de la EP-EMAPA, A existe un buen liderazgo?	
	Motivación	Empatía Remuneración Apoyo Social Reconocimiento	¿En situaciones de dificultad en su área de trabajo, usted cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo de trabajo?	
	Cumplimiento de Objetivos	Eficiencia Eficacia	¿Se siente motivado al cumplir sus labores diarias en la EP-EMAPA, A?	
			¿Son reconocidos los esfuerzos que usted realiza en sus actividades laborales?	
			¿Se cumplen las metas y los objetivos planteados en su área de trabajo?	

Cuadro N° 1
Variable Independiente: Clima Organizacional
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017)

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTROS
Es el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo, cubriendo con responsabilidad diferentes factores específicos y características necesarias para lograr un desenvolvimiento excelente que garantice el desarrollo empresarial y personal de los trabajadores, quienes serán sujetos a métodos de evaluación para así verificar el progreso y cumplimento de sus obligaciones.	Factores	Satisfacción Laboral Capacitación Autoestima Participación Toma de Decisiones	¿Considera que el desempeño laboral dentro de la EMAPA es el adecuado? ¿La EP-EMAPA, A le proporciona capacitaciones para su puesto de trabajo? ¿Participa o expresa su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la EP-EMAPA, A?	Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario Estructurado
	Características	Conocimiento Comunicación Adaptabilidad	¿Existe una buena comunicación entre los empleados del Edificio Institucional de la EP-EMAPA, Ambato? ¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas?	
	Métodos de Evaluación	Autoevaluación Escala Grafica Selección Forzada	¿Ha participado usted de una evaluación de desempeño?	

Cuadro N° 2
Variable Dependiente: Desempeño Laboral
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017)

Plan de recolección de Información

Para la ejecución de la presente investigación será necesario contar con la información adecuada, como se detalla a continuación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIONES
1.- ¿Para qué?	Para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato (EMAPA). Diagnosticar el actual clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato. Analizar el actual clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato. Discutir lo descubierto en la investigación en un artículo académico.
2.- ¿De qué personas o sujetos	A las personas que participan como fuentes de recolección de datos, es decir a los funcionarios públicos de la EP-EMAPA Ambato.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa.
4.- ¿Quién?	La obtención de información será responsabilidad exclusiva del investigador, Christian Espinoza, puesto que no se considera la participación de un mayor número de colaboradores.

5.- ¿Cuándo?	El desarrollo del trabajo de campo se realizara durante un mes de Octubre del año 2017.
6.- ¿Dónde?	El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos será en el Edifico Institucional de la EP-EMAPA Ambato.
7.- ¿Cuántas veces?	La aplicación del instrumento de recolección de información será aplicada una sola vez a cada uno de los encuestados.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	La técnica principal que se utilizará en la investigación será la encuesta, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se puede detectar las ideas y opiniones de los involucrados con respecto a la problemática empresarial.
9.- ¿Con qué?	El instrumento que se utilizará en la investigación consiste en el cuestionario, previamente estructurado.
10.- ¿En qué situación?	Se buscará el mejor momento para obtener resultados reales.

Cuadro N° 3 Recolección de la información
Elaborado por: Espinoza. Christian (2017)

Plan de procesamiento de información

Para una buena recopilación de la información, se procederá a enumerar cada una de las preguntas del cuestionario que será aplicado a los empleados de la EP-EMAPA Ambato, con el objetivo de facilitar el proceso de tabulación y así conseguir una información real para ofrecer las adecuadas alternativas de solución a la problemática.

Análisis de Resultados

Para el proceso del análisis de la información se procederá a revisar toda la información, comprobando que todas las encuestas que vayan hacer aplicadas estén correctamente llenas, es decir que las preguntas estén contestadas y codificadas en un orden lógico, para que sea de fácil entendimiento para el empleado encuestado. Para poder realizar la tabulación de los datos se realizará de forma digital, es decir computarizada la cual permitirá verificar todas las respuestas y a su vez interpretar de mejor manera los resultados que la investigación arroja mediante la representación de gráficos circulares y tablas estadísticas en donde se representará el porcentaje de cada una de las alternativas planteadas.

El análisis de los resultados contiene la información encontrada durante el proceso de la investigación. Esta información ser analizada, la misma que permitirá la obtención de los objetivos planteados.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Resultados, análisis e interpretación de encuestas dirigidas a los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato.

Pregunta #1.- Seleccione su género

Cuadro N° 4 : Género de los encuestados.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
FEMENINO	63	49	49
MASCULINO	66	51	51
TOTAL	129	100	100

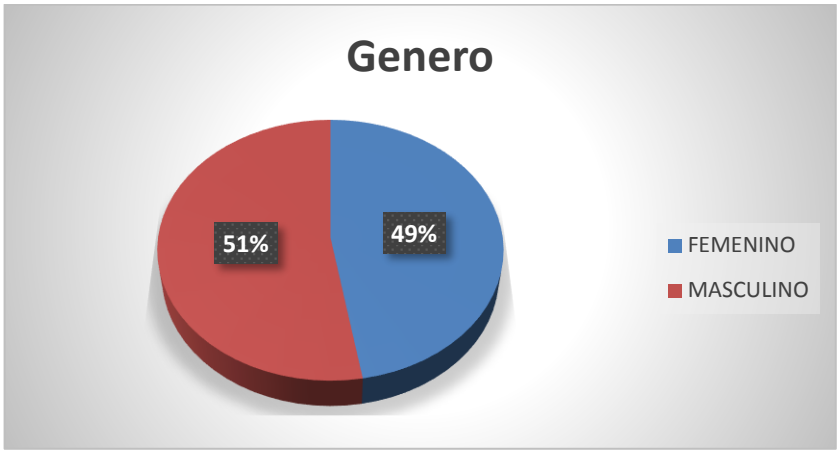


Gráfico N° 5: Seleccione su género
Fuente: Encuesta a Funcionarios.

Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que el 49% correspondientes a 63 de las personas encuestas son mujeres, y el 51% equivalente a 66 personas son hombres, lo que hace un total de 129, el 100% de los funcionarios de la EP-EMAPA.

Interpretación: Estos datos se pudieron obtener a través de una investigación previa para poder identificar la población y muestra con la que se trabajaría en esta investigación correspondiente a los funcionarios de la EP-EMAPA.

Pregunta #2.- Seleccione su edad

Cuadro N° 5 Edad de los trabajadores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
28	9	6	6
30	5	4	4
33	12	8	8
35	11	7	7
38	14	8	8
39	11	7	7
40	12	9	9
41	10	8	8
42	12	11	11
44	10	10	10
46	10	10	10
51	13	12	12
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

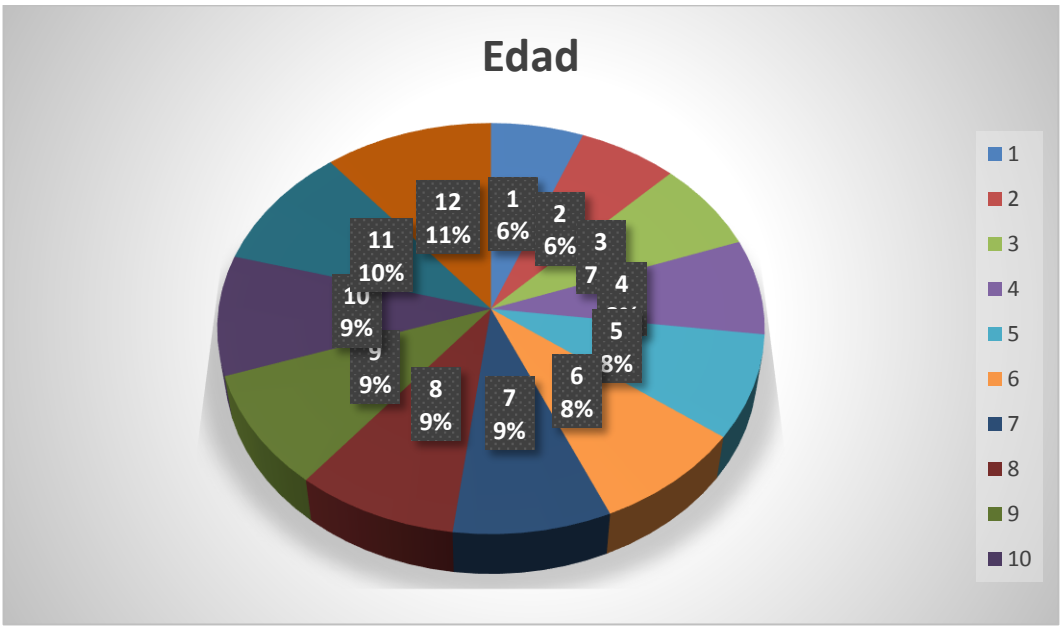


Gráfico N° 6: Edad de los trabajadores
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que el 7% correspondientes a 9 funcionarios que tienen 28 años de edad, 6% 30 años, 8 entre 33 y 35 %, el 9 % entre 39 y 41 años, 10 y 11 % funcionarios que se encuentran entre los 42 y 51 años de edad.

Interpretación: Los funcionarios de la EP-EMAPA, se encuentran en diferentes rangos de edad, desde 28 años hasta los 51 años de edad, de los funcionarios que han sido encuestados.

Pregunta #3.- Seleccione su estado civil

Cuadro N° 6 : Estado Civil

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SOLTERO	25	19	19
CASADO	58	45	45
DIVORCIADO	18	14	14
UNION DE HECHO	23	18	18
VIUDO	5	4	4
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

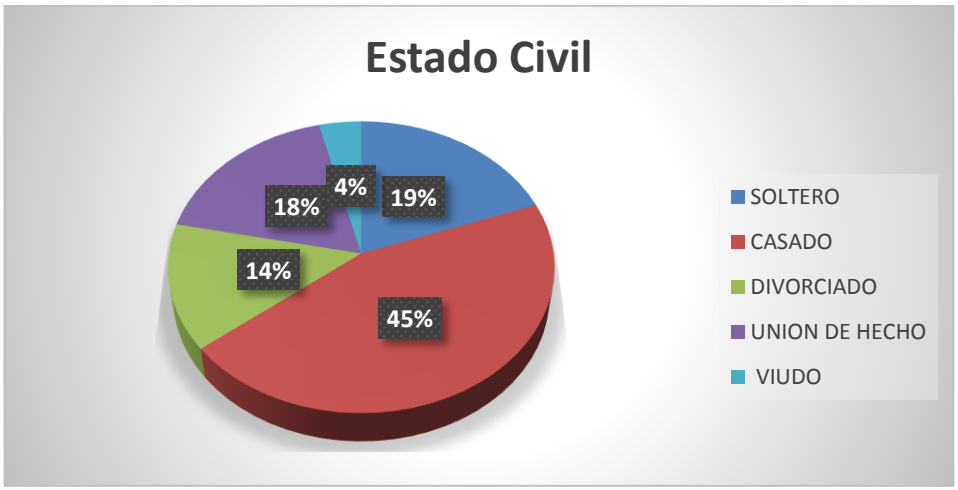


Gráfico N° 7: Estado Civil de los trabajadores
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que el 19% correspondientes a 25 funcionarios de estado civil soltero, el 45% corresponde a 58 funcionarios de estado civil casado, el 14% corresponde a 18 funcionarios de estado civil divorciado, el 18 % corresponde a 23 funcionarios de estado civil en unión de hecho, el .4% corresponde a 5 funcionarios de estado civil v

Interpretación: La mayoría de los funcionarios de la EP-EMAPA, son de estado civil casado, sin embargo, existen funcionarios de estado civil soltero, divorciado, unión de hecho, viudo.

Pregunta #4.- ¿Cree usted que la EP-EMAPA, Ambato es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras empresas que usted conoce?

Cuadro N° 7: EP-EMAPA buen sitio para trabajar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	65	50	50
PROBABLEMENTE	44	34	34
NO	20	16	16
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

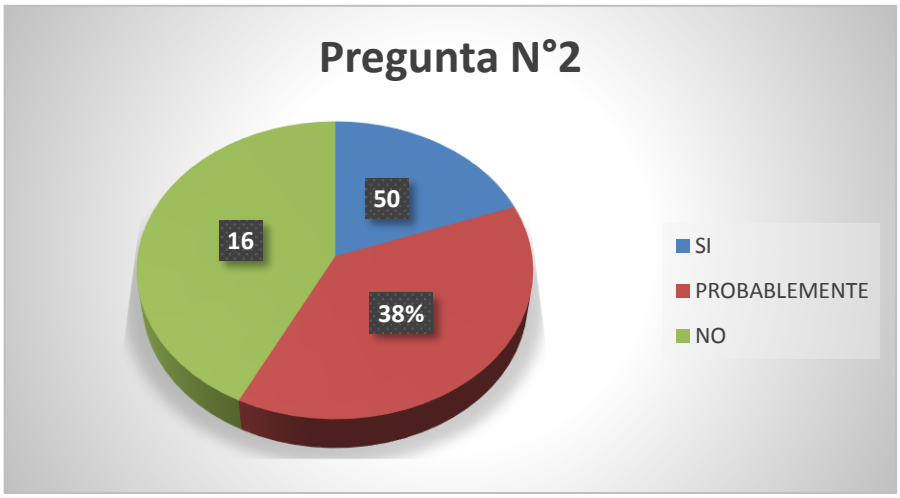


Gráfico N° 8: EP-EMAPA buen sitio para trabajar
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que el 50% correspondientes a 65 de los funcionarios que respondieron SI creen que la EP-EMAPA es un buen sitio para trabajar, el 34% equivalente a 44 personas que respondieron que probablemente creen que la EP-EMAPA es un buen sitio para trabajar, y el 16 equivalente a 20 personas respondieron que la EP-EMAPA no es buen sitio para trabajar de un total de 129, el 100% de funcionarios encuestados en la EP-EMAPA.

Interpretación: En el proceso investigativo se ha observado que la mayoría de funcionarios creen que la EP- EMAPA no es buen sitio para trabajar en comparación con otras empresas, es decir consideran que existen otras empresas que los funcionarios conocen como una mejor alternativa para poder trabajar, debido a la excelente comunicación que manejan entre compañeros de trabajo y cómo se maneja el clima organizacional; en base al respeto de ideologías y necesidades de todos los empleadores y empleados. Todo esto se basa a las diferentes políticas y estructura de cada empresa, muchas de las empresas en el Canto Ambato se basan en la responsabilidad social con sus empleados y usuarios para brindar un mejor servicio.

Pregunta #5.- ¿Considera usted que el clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato influye de manera positiva en su desempeño laboral?

Cuadro N° 8: El Clima Organizacional influye positivamente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	29	29	29
PROBABLEMENTE	15	15	15
NO	85	85	85
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

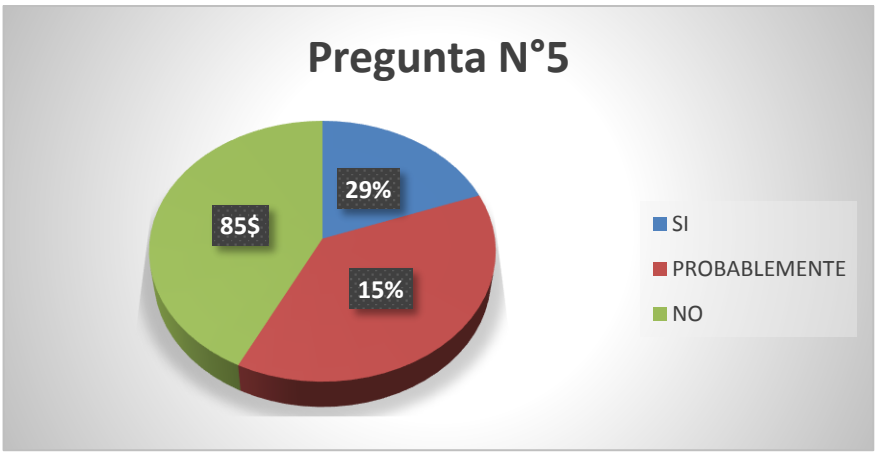


Gráfico N° 9: El Clima Organizacional influye positivamente
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 29 funcionarios consideran que el clima organizacional si influye positivamente en su desempeño laboral, mientras que 15 funcionarios respondieron que probablemente y 85 funcionarios que corresponde a la mayoría respondieron que la EP-EMAPA no influye de manera positiva en su desempeño laboral.

Interpretación: Como se lo menciona anteriormente, existe una gran mayoría de funcionarios que consideran que la EP-EMAPA no genera de manera positiva en su desempeño laboral, se encuentran desconformes con el clima organizacional y eso afecta de manera negativa en el desempeño de sus labores, debido a que no se toman

en consideración sus opiniones en la toma de decisiones para la designación de actividades nuevas en el trabajo, y la comunicación entre directivos y empleados no es asertiva. Dentro de la EP-EMAPA, no se maneja un sistema que permita a los empleados opinar sobre el clima organizacional, solo deben regirse a cumplir sus actividades, solo los directivos pueden considerar si el clima organizacional es percibido por ellos como positivo o negativo.

Pregunta #6.- ¿Considera que el Ambiente de Trabajo en dónde desarrolla sus funciones diarias es bueno?

Cuadro N° 9: En EP-EMAPA el ambiente de trabajo es bueno

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	40	31	31
PROBABLEMENTE	54	42	42
NO	35	27	27
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

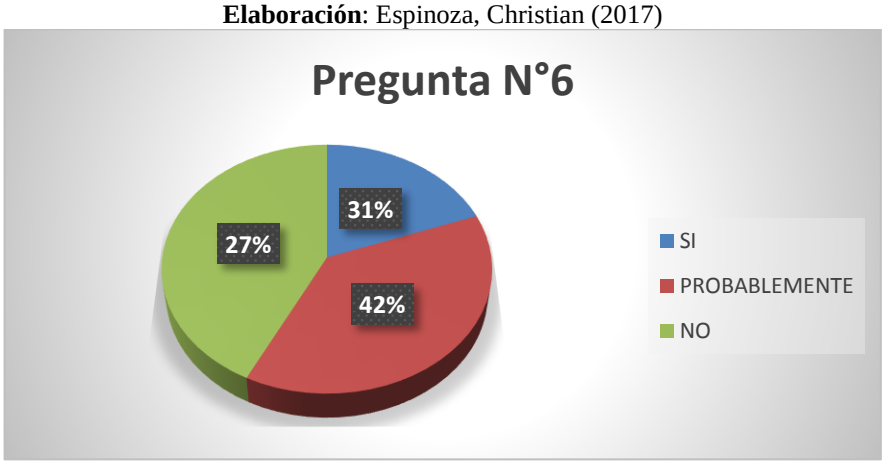


Gráfico N° 10: En EP-EMAPA el ambiente de trabajo es bueno
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 40 funcionarios consideran que, si es bueno su ambiente de trabajo, mientras que 54 funcionarios respondieron que probablemente y 35 funcionarios respondieron que no consideran su ambiente de trabajo como bueno.

Interpretación: Los funcionarios de la EP-EMAPA, consideraran que las actividades que desarrollan dentro de la EP-EMAPA, posiblemente pueden ser bueno en el ambiente que las desarrollan, debido a que cuentan con los recursos necesarios para realizar sus actividades, sin embargo, es importante para ellos que se mejore las relaciones entre compañeros de trabajo y autoridades, debido a que eso sería un complemento más para que su lugar de trabajo sea excelente. Dentro de la EP-EMAPA, la infraestructura y cada instalación representa un buen ambiente para cada trabajador, sin embargo es importante mencionar que el ambiente de trabajo también lo conforman los compañeros de trabajo, si las relaciones interpersonales se encuentran en perfecto estado el ambiente de trabajo será adecuado para trabajador de la EP-EMAPA, Ambato.

Pregunta #7.- ¿Existe una buena comunicación entre los empleados del Edificio Institucional de la EP-EMAPA, Ambato?

Cuadro N° 10: EP-EMAPA existe una buena comunicación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	55	43	43
PROBABLEMENTE	40	31	31
NO	34	26	26
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

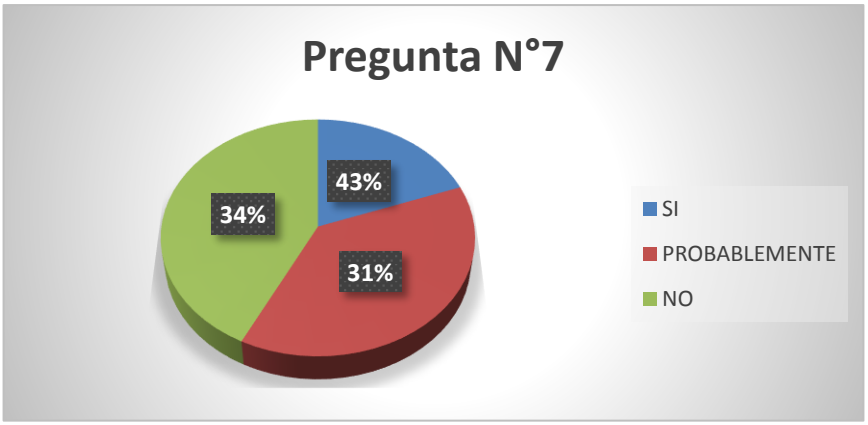


Gráfico N° 11: EP-EMAPA existe una buena comunicación
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 55 funcionarios consideran que, si existe una buena comunicación, mientras que 15 funcionarios respondieron que probablemente y 34 respondieron que no existe una buena comunicación en la EP-EMAPA.

Interpretación: Dentro de la EP-EMAPA existen opiniones divididas sobre la comunicación que manejan entre los funcionarios y directivos, debido a que no todos consideran que las relaciones que manejan son las mejores, la comunicación se encuentra deteriorada por la falta de convivencia y espacios que les permitan compartir actividades que no sean solo laborales. En la EP-EMAPA, existen áreas que se encuentran separadas, y las actividades individuales de trabajo no permiten que los trabajadores mantengan una comunicación continua con entre todos los empleados.

Pregunta #8.- ¿En situaciones de dificultad en su área de trabajo, usted cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo de trabajo?

Cuadro N° 11: EP-EMAPA cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	34	26	26
PROBABLEMENTE	55	43	43
NO	40	31	31
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

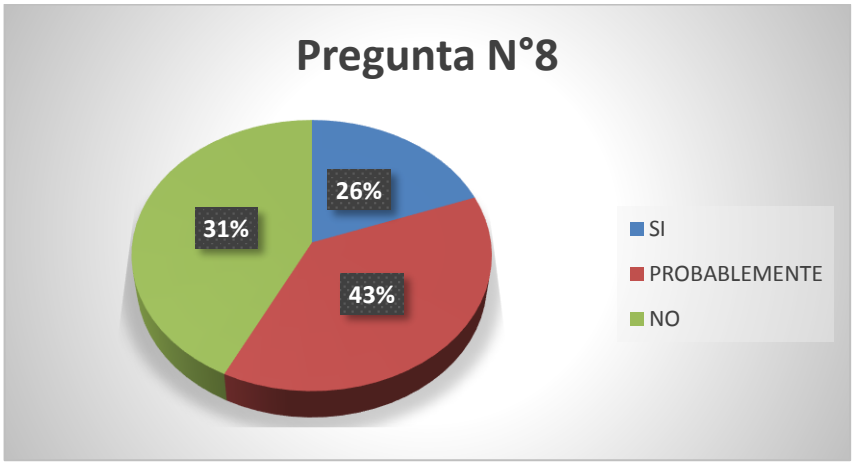


Gráfico N° 12: EP-EMAPA cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 34 funcionarios consideran que cuentan con el apoyo de su equipo de trabajo, mientras que 55 funcionarios respondieron que probablemente y 40 funcionarios respondieron que No cuentan con apoyo de su equipo de trabajo en situaciones de dificultad.

Interpretación: En los resultados obtenidos en esta pregunta, se puede mencionar que los funcionarios no se sienten apoyados entre compañeros de trabajo, debido a que cada empleado se encuentra preocupado por sus propias actividades y no les interesa involucrarse en otros asuntos que no sean suyos. En la EP-EMAPA se manejan en base a la responsabilidad individual, a pesar que pueden consultar dudas sobre las actividades asignadas en la mayoría de los casos no encuentran una respuesta a su problema.

Pregunta #9.- ¿Considera usted que dentro de la EP-EMAPA, Ambato, existe un buen liderazgo?

Cuadro N° 12: EP-EMAPA existe un buen liderazgo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	38	30	30
PROBABLEMENTE	25	19	19
NO	66	51	51
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

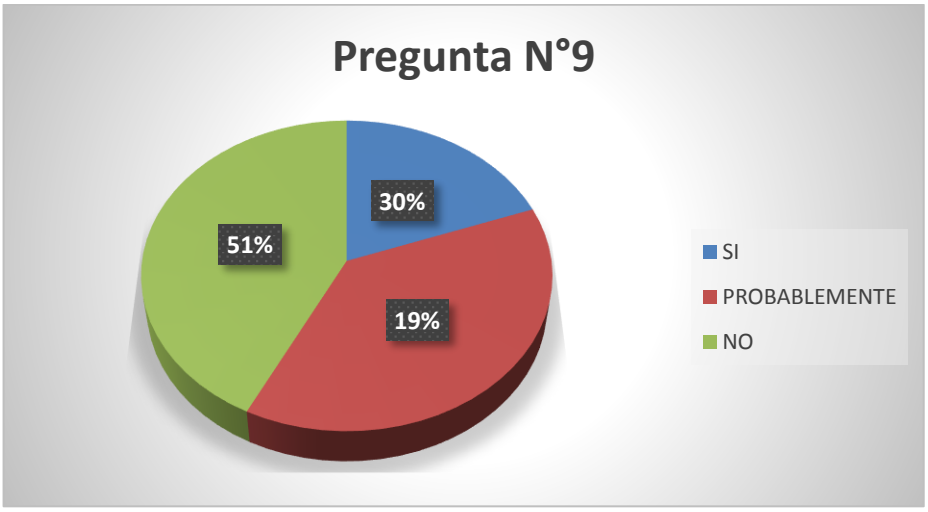


Gráfico N° 13: EP-EMAPA existe un buen liderazgo
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 38 funcionarios consideran que en la EP-EMAPA si existe un bue liderazgo, mientras que 25 funcionarios respondieron que probablemente y 66 funcionarios que corresponde a la mayoría respondieron que no existe un buen liderazgo en la EP-EMAPA.

Interpretación: Para la mayoría de funcionarios consideran que dentro de la EP-EMAPA, no existe un buen liderazgo, debido a que existe competencia entre los funcionarios por liderar, lo que genera conflictos y luchas de poder entre compañeros de trabajo. En la EP-EMAPA, cada funcionario desea ser el mejor en su trabajo, lo que muchas ocasiones genera problemas a los demás, no cuentan con un líder ya que muchas personas tienen diferentes habilidades que los asemejan a un líder pero lo confunden con el mando y uso de poder.

Pregunta #10- ¿Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la EP- EMAPA, Ambato?

Cuadro N° 13: Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	25	19	19
PROBABLEMENTE	32	25	25
NO	72	56	56
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

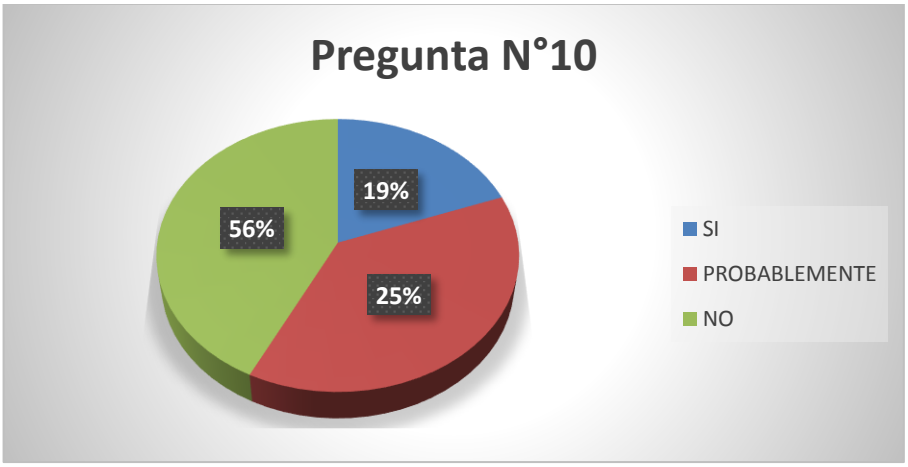


Gráfico N° 14: Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato.
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 25 funcionarios respondieron que, si cuentan con el apoyo de su jefe para cumplir con los objetivos laborales establecidos, mientras que 32 funcionarios respondieron que probablemente y 72 funcionarios que no opinan que en la EP-EMAPA, exista un buen liderazgo.

Interpretación: Existe una gran mayoría de funcionarios dentro de la EP-EMAPA, que consideran que no cuentan con el apoyo de sus jefes inmediatos en situaciones de dificultad, por lo tanto, las metas u objetivos a cumplir se ven afectadas de gran manera al no poder consolidar un buen equipo de trabajo en desarrollo de la Institución. Los jefes de la EP-EMAPA, tienen sus representantes que atienden varios asuntos, ya que ellos muchas veces están ausentes en la EP-EMAPA y no conocen lo que sucede realmente en los aspectos internos de la EP-EMAPA.

Pregunta #11.- ¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas?

Cuadro N° 14: Las actividades que realizan van acorde a sus habilidades y destrezas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	38	29	29
PROBABLEMENTE	49	38	38
NO	42	33	33
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

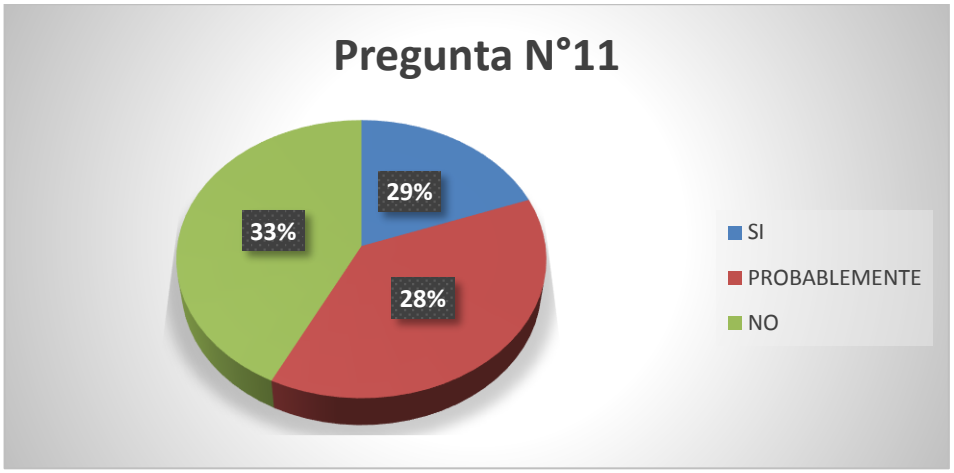


Gráfico N° 15: Las actividades que realizan van acorde a sus habilidades y destrezas
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 38 funcionarios consideran que las actividades que realizan en su puesto de trabajo si van con sus habilidades y destrezas, mientras que 49 funcionarios respondieron que probablemente y 42 funcionarios respondieron que No.

Interpretación: Los funcionarios respondieron en la mayor parte que sus actividades probablemente van acorde a sus necesidades y en otras no, debido a que existen actividades que durante el transcurso del tiempo dentro de la EP-EMAPA, las designan sin realizarles una evaluación para saber si son aptos o no para realizar dichas actividades, y como los funcionarios necesitan trabajar aceptan desempeñarlas y con el tiempo tratan de ganar experiencia en las actividades que desempeñan.

Pregunta #12.- ¿Participa o expresa su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la EP-EMAPA, Ambato?

Cuadro N° 15: Participa en las decisiones que toman dentro de la EP-EMAPA, Ambato.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	25	19	19
PROBABLEMENTE	49	38	38
NO	55	43	43
TOTAL	129	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

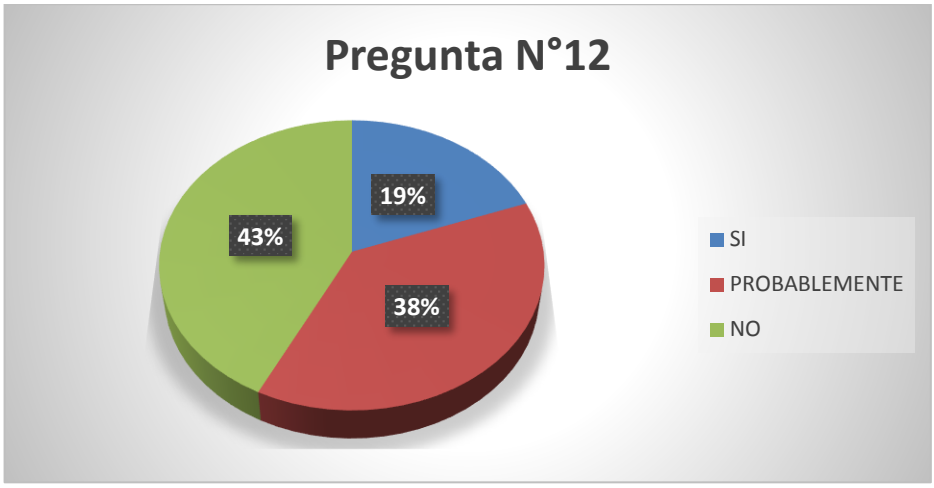


Gráfico N° 16: Participa en las decisiones que toman dentro de la EP-EMAPA, A.

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 25 funcionarios respondieron que, si participan con su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la empresa, mientras que 49 funcionarios respondieron que probablemente y 55 funcionarios respondieron que No.

Interpretación: Como se lo menciona anteriormente, la toma de decisiones dentro de la EP-EMAPA, no se realiza en inclusión a los funcionarios, debido a que solo los directivos y el Comité de la Empresa aprueban o desaprueban las decisiones una vez tomadas por su poder dentro de la EP-EMAPA..

Pregunta #13.- ¿Qué aspectos cree usted que deben mejorarse para incrementar el nivel de desempeño laboral?

Cuadro N° 16: Aspectos que deben mejorarse

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
REMUNERACION	40	21	21
PROGRAMAS DE CAPACITACION	49	26	26
PROGRAMAS DE MOTIVACION	55	29	29
OTROS	21	11	11
RELACIONES HUMANAS	15	8	8
COMUNICACIÓN	10	5	5

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

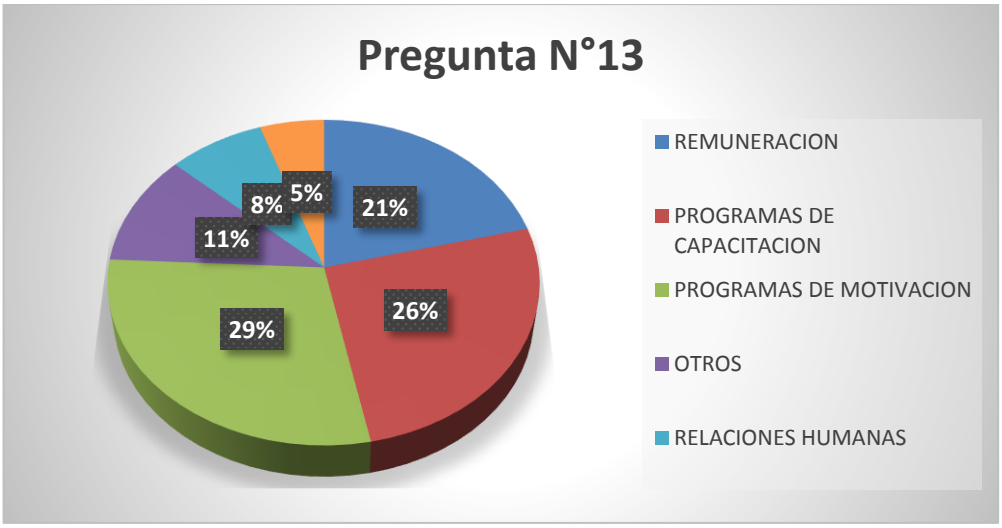


Gráfico N° 17: Aspectos que deben mejorarse
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 40 funcionarios respondieron que deben mejorar la remuneración en la EP-EMAPA, 49 programas de capacitación, 55 programas de motivación, 21 otros sin especificar cuales, 15 relaciones humanas y 10 la comunicación.

Interpretación: Existes aspectos que consideran los funcionarios que se deben mejorar dentro de la empresa, aspectos que afectan de manera positiva o negativa en

el clima organizacional y por ende en el desempeño de los funcionarios. Dentro de la EP-EMAPA, se debe mejorar la comunicación entre empleados y jefes, la forma de liderar, capacitar a los empleados en temas de interés, mejorar la convivencia y ambiente laboral, para que todos puedan ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Pregunta #14.- ¿Cuál cree usted que son los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato?

FACTORES INTERNOS

LIDERAZGO

Cuadro N° 17 Liderazgo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	25	34	34
PROBABLEMENTE	40	53	53
NO	10	13	13

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

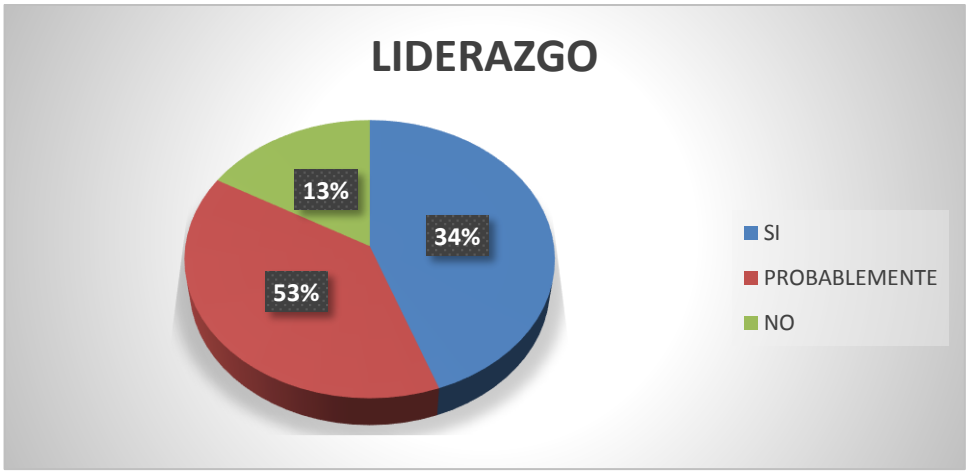


Gráfico N° 18: Liderazgo
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 25 funcionarios consideran que, si afecta el liderazgo en el desempeño laboral, mientras que 40 funcionarios respondieron que probablemente y 10 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: El liderazgo es considerado como un factor muy importante e influyente en el desempeño laboral dentro de la EP-EMAPA por parte de los funcionarios, debido a que un buen líder lograría mejorar el trabajo en equipo y crear un buen ambiente laboral.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	35	42	42
PROBABLEMENTE	28	34	34
NO	20	24	24

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Cuadro N° 18 Estructura Organizacional

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

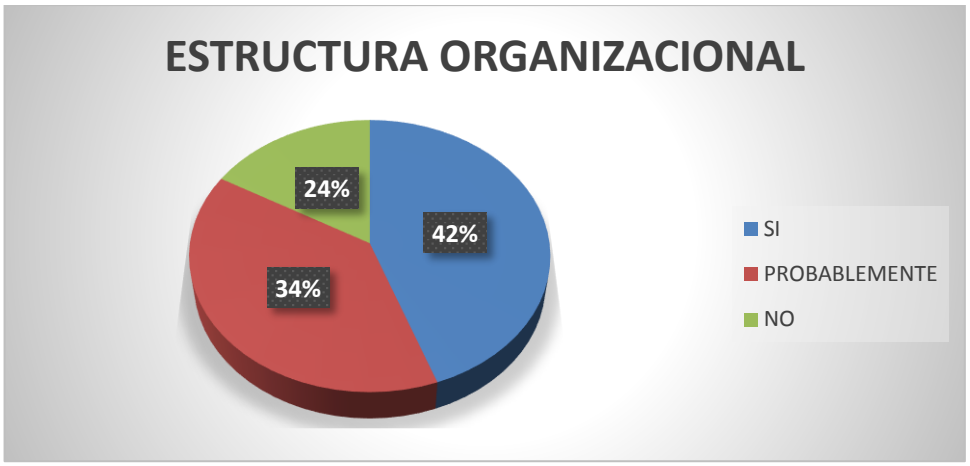


Gráfico N° 19: Estructura Organizacional
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 35 funcionarios consideran que, si afecta la estructura organizacional en el desempeño laboral, mientras que 28 funcionarios respondieron que probablemente y 20 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Los funcionarios consideran que la estructura organizacional es uno de los pilares fundamentales que permitirán a la EP-EMAPA crecer o deteriorarse, debido a que los funcionarios creen que depende mucho de cómo se maneje la estructura organizacional de la EP-EMAPA. Sin embargo dentro de la empresa su estructura se ha mantenido durante muchos años lo que requiere que se haga algunos cambios para mejorar la EP-EMAPA.

CULTURA DE LA EMPRESA

Cuadro N° 19 Cultura de la Empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	40	62	62
PROBABLEMENTE	15	23	23
NO	10	15	15

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

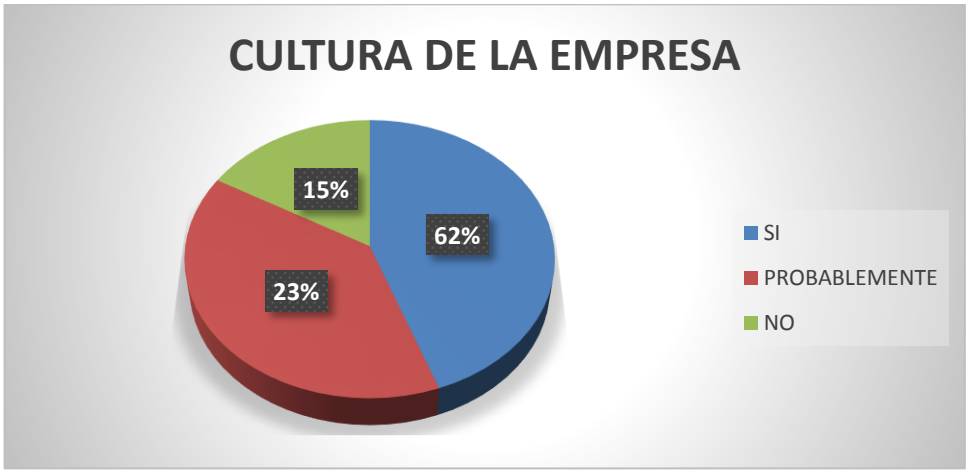


Gráfico N° 20: Cultura de la Empresa
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 40 funcionarios consideran que, si afecta la cultura de la empresa en el desempeño laboral, mientras que 15 funcionarios respondieron que probablemente y 10 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Para los funcionarios, la cultura de la empresa es un factor determinante en cuando al desempeño laboral dentro de la EP-EMAPA, debido a que los funcionarios creen que las funciones delegadas a los empleadores no deben afectar a la cultura y principios de los funcionarios, porque no se deben mezclar las relaciones laborales con asuntos propios o personales de cada funcionario. En la EP-EMAPA, existe respeto en cuanto la cultura de los funcionarios, se manejan en base a principios y uno de ellos es el respeto.

POLITICAS DE LA EMPRESA

Cuadro N° 20 Políticas de la Empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	50	57	57
PROBABLEMENTE	25	28	28
NO	13	15	15

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

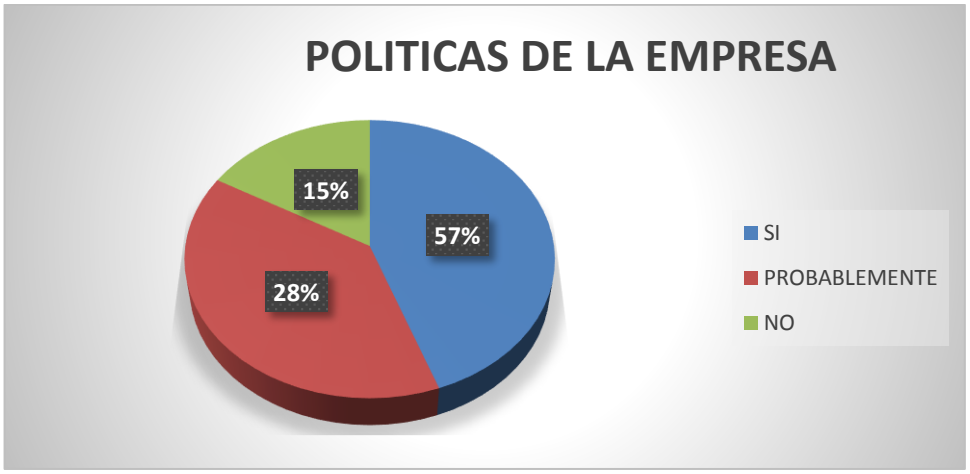


Gráfico N° 21: Políticas de la Empresa
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 50 funcionarios consideran que, si afecta las políticas de la empresa en el desempeño laboral, mientras que 25 funcionarios respondieron que probablemente y 13 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Los funcionarios mencionaron que dentro de la EP-EMAPA existen políticas, debido a que afectan la estabilidad y desempeño laboral en los trabajadores no siempre afecta de manera positiva en sus actividades laborales y esto les ocasiona inconvenientes que no permiten que los mismos puedan realizar sus actividades de acuerdo a sus habilidades.

FACTORES EXTERNOS

Cuadro N° 21 Factores Familiares

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	60	70	70
PROBABLEMENTE	15	15	15
NO	10	18	18

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

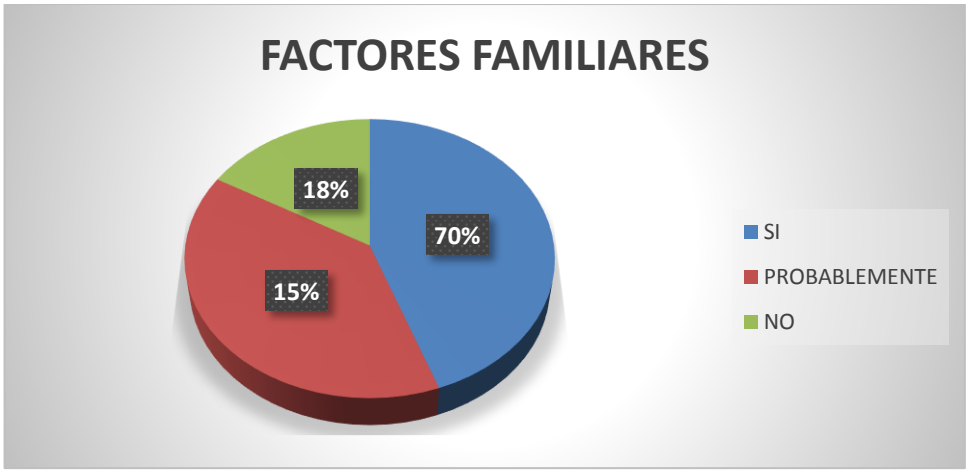


Gráfico N° 22: Factores Familiares
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 60 funcionarios consideran que, si afectan los factores familiares en el desempeño laboral, mientras que 15 funcionarios respondieron que probablemente y 10 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Los factores familiares son considerados como uno de los factores externos que afectan al trabajador, si el mismo tiene conflictos en su familia y no son tomados como importantes para la empresa, se verá reflejada la afectación que sufre el trabajador en su desempeño laboral. Es importante que en la EP-EMAPA, se realice evaluaciones constantes para conocer que sucede con el trabajador fuera de la empresa.

FACTORES PERSONALES

Cuadro N° 22 Factores Personales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	75	56	56
PROBABLEMENTE	28	21	21
NO	30	23	23

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

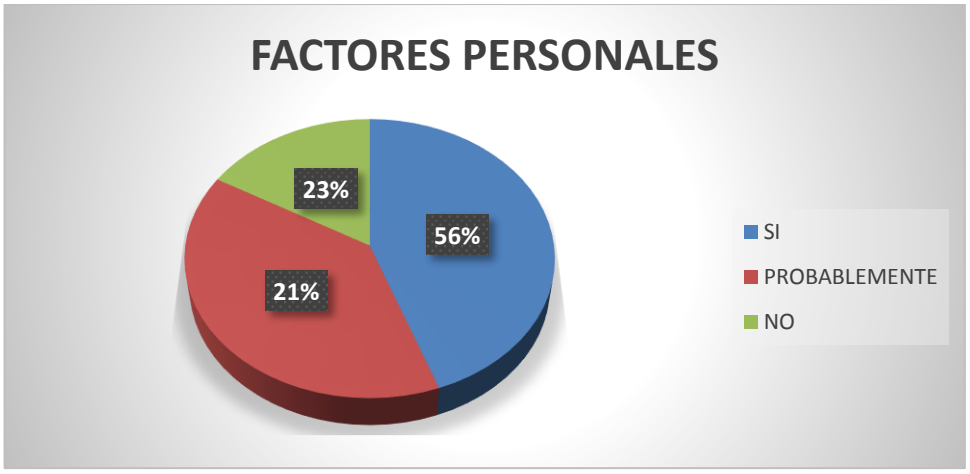


Gráfico N° 23: Factores Personales
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 56 funcionarios consideran que, si afectan los factores personales en el desempeño laboral, mientras que 28 funcionarios respondieron que probablemente y 30 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Los funcionarios piensan que los factores personales son considerados como uno de los factores externos que afectan al trabajador, si se encuentra pasando con problemas de salud u otros y la EP-EMAPA no se preocupa por su estabilidad su afectación se verá reflejada en su desempeño laboral, debido a que le ocasionará problemas al trabajador y a la empresa. Talento Humano solo realiza alguna gestión si el trabajador acude a manifestar su situación y en caso de tener que ausentarse de su lugar de trabajo.

FACTORES AMBIENTALES E HIGIENICOS

Cuadro N° 23 Factores Ambientales e Higiénicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
SI	40	44	44
PROBABLEMENTE	35	39	39
NO	15	17	17

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

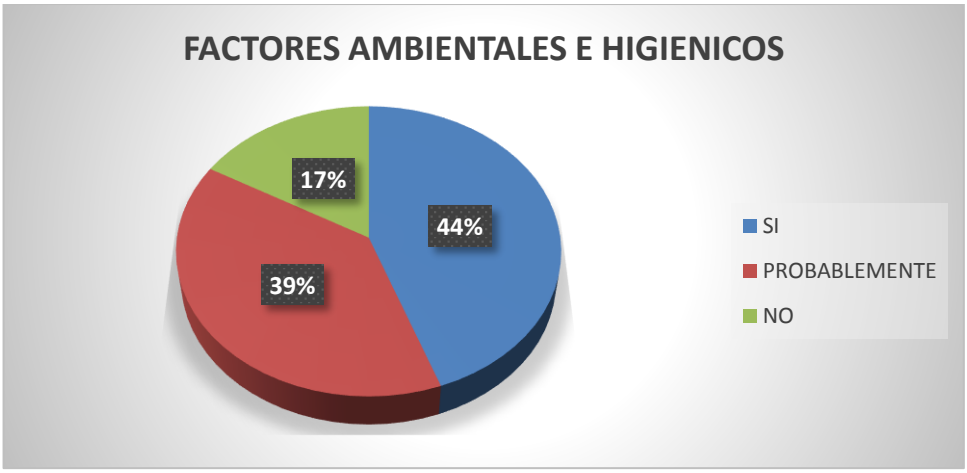


Gráfico N° 24: Factores Ambientales e Higiénicos
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que 40 funcionarios consideran que, si afectan los factores ambientales en el desempeño laboral, mientras que 35 funcionarios respondieron que probablemente y 15 funcionarios respondieron que no.

Interpretación: Para los funcionarios es importante que dentro de la EP-EMAPA, se considere este factor como algo que no depende del trabajador, porque son cuestiones que muchas veces dependen de la empresa misma en función de la estructura y organización de los diferentes espacios, condiciones y materiales utilizados en el puesto de trabajo.

Cuadro N° 24 Factores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido %
FACTORES INTERNOS	311	50	50
FACTORES EXTERNOS	308	50	50
TOTAL	619	100	100

Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

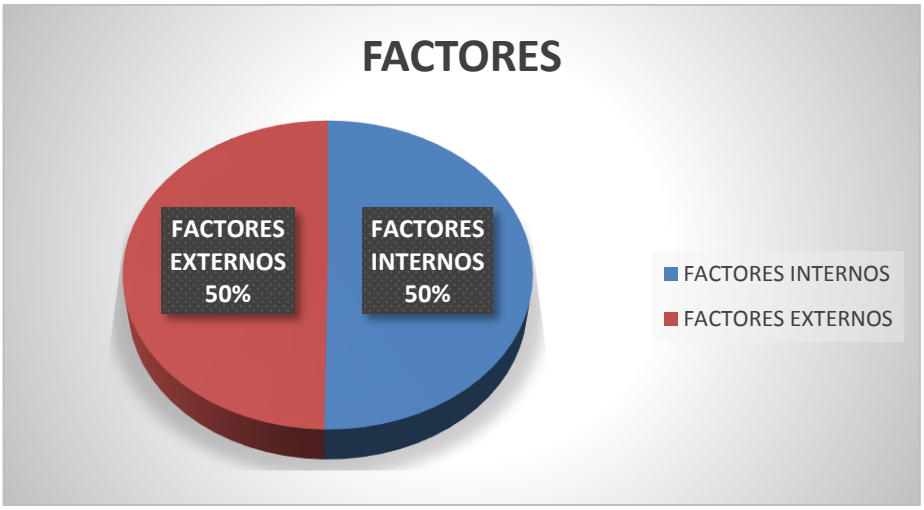


Gráfico N° 25: Factores
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta demostraron que el 18% representa a las respuestas obtenidas en los factores internos, y el 10 % representa a las respuestas obtenidas en los factores externos.

Interpretación: Dentro de la pregunta de los factores que influyen en el desempeño laboral se dividieron en dos factores, internos y externos, dentro de los mismos existían diferentes alternativas que se encuentran ya detalladas anteriormente, las mismas que fueron elegidas por los funcionarios de acuerdo a su percepción.

Comprobación de Hipótesis

FRECUENCIA OBSERVADA

PREGUNTAS	SI	PROBABLEMENTE	NO	TOTAL
P.4.- ¿Considera usted que el clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato influye de manera positiva en su desempeño laboral?	**25**	**15**	**85**	**129**
P. 7 ¿Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la EP- EMAPA, Ambato?	**25**	**32**	**72**	**129**
TOTAL	**50**	**47**	**157**	**258**

Cuadro N° 25: Frecuencia Observada
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

FRECUENCIA ESPERADA

PREGUNTAS	SI	PROBABLEMENTE	NO	TOTAL
P.4.- ¿Considera usted que el clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato influye de manera positiva en su desempeño laboral?	**75**	**1,58**	**85**	**129**
P. 7 ¿Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la EP- EMAPA, Ambato?	**75**	**1,58**	**72**	**129**
TOTAL	**150**	**3,16**	**157**	**258**

Cuadro N° 26: Frecuencia Esperada
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Cálculo del Chi-cuadrado

Elección de la prueba estadística.

Chi-cuadrado

Nivel de significancia.

Se utilizará el nivel Alfa ∞ del 5% equivalente al 0.05

Distribución muestral

Gl = K – 1

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

Gl = (4 - 1) (2 -1)

Gl = (3) (1)

Gl = 3

Definición de la Zona de Rechazo.

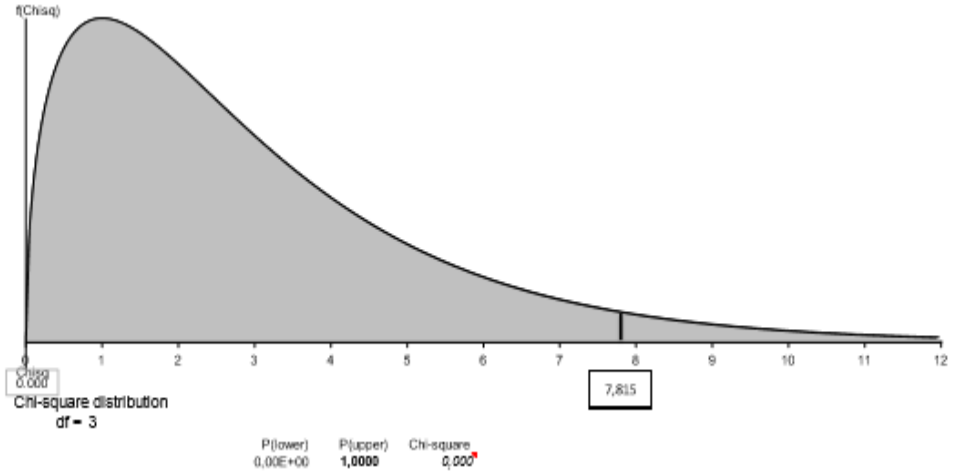


Gráfico N° 26: Definición de la Zona de Rechazo
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Cálculo Matemático.

FRECUENCIA OBSERVADA (FO Cuadro N° 31: Cálculo matemático	FRECUENCIA ESPERADA (FE)	FO-FE	(FO-FE)^2	(FO-FE)^2/FE
25	75	50	2.500	33,333
25	75	50	2.500	33.333
TOTAL				66,33

Cuadro N° 27: Cálculo Matemático.
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

DECISIÓN

H. O.- El clima organizacional no influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato

H. 1.- El clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato

Como el valor calculado es mayor al dado por la tabla estadística, es decir que 66,33 es mayor que el 7.815, se acepta la Hipótesis Alterna, en consecuencia: El clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato.

Capítulo V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores de la presente investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En la EP-EMAPA, Ambato el Clima Organizacional no se ve fortalecido por parte de las autoridades de la Empresa, lo que genera comportamientos y conductas controvertibles en los trabajadores y funcionarios públicos, que influyen directamente en el Desempeño Laboral, afectando así la eficiencia y eficacia de las funciones de los trabajadores y así también a la atención ciudadana y la imagen institucional.

- El estado actual del clima organización de la EP-EMAPA, Ambato, después de analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicas a los funcionarios públicos, se puede definir que no es bueno, ya que no hay interés de las autoridades por el bienestar y la satisfacción de los empleados, aspectos como un inadecuado liderazgo, la falta de reconocimientos, carga de actividades de trabajo, carencia de incentivos, mala comunicación en el edificio Institucional entre otros, dan lugar a la desmotivación total de los empleados contagiándose entre ellos generando así un desempeño deficiente, reduciendo el interés de desarrollo personal y empresarial, , dando como resultado evaluaciones de potencial insatisfactorias para los administradores de la institución.

- Los resultados de la encuesta muestran que tanto los factores internos (liderazgo, estructura organizacional, cultura y políticas de la empresa), como externos (factores familiares, personales, ambientales e higiénicos) se encuentran afectando al funcionario público lo que se ve reflejado en su desempeño laboral, en cuanto a los factores externos los problemas familiares

crean una gran desconcentración en los empleados al momento de realizar sus labores lo que afecta en la atención que brindan a los usuarios.

- No fomentar el trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades dentro de la EP- EMAPA, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

- El desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, son esenciales que se tome en consideración aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina de los funcionarios de la EP-EMAPA.

- La motivación también influye en el desempeño laboral. La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los funcionarios públicos de la EP-EMAPA. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades fortalecer el Clima Organizacional mediante el espíritu de compañerismo, una buena comunicación entre las diferentes áreas del Edificio, el liderazgo participativo con el propósito de entablar nuevos lazos laborales que fomenten la equidad en los reconocimientos en base a la entrega de incentivos fortaleciendo los valores institucionales y rescatar la buena imagen institucional de la empresa, generando una nueva confianza de los funcionarios públicos hacia sus jefes y de la ciudadanía hacia los funcionarios y la institución.

- Para mejorar el estado actual del clima organizacional se hace indispensable un cambio en el ambiente laboral, en donde el liderazgo participativo sea primordial generando dinámicas de grupos para crear lazos laborales que fomenten el compañerismo, entusiasmo y cooperación entre los colaboradores, para ello se pueden llevar a cabo programas que reconozcan el esfuerzo de los trabajadores, reanimando así la motivación del personal, generando sus nuevas habilidades y un mejor desarrollo de sus competencias, en un ambiente de confianza y cooperación.

- Fomentar un cambio de actitud por parte de las autoridades para mejorar y fortalecer los factores internos y externos negativos y convertirlos en una fortaleza para la organización afectando de manera positiva en el desempeño laboral.

- Se recomienda implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional, que permita a las autoridades fomentar un entorno laboral motivador que influya de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos

Tema:

Programa de mejoramiento del clima organizacional, que permita a las autoridades fomentar un entorno laboral motivador, que influya de manera positiva en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la EP-EMAPA, Ambato.

Beneficiarios:

- **Beneficiarios Directos:** Funcionarios públicos de la EP-EMAPA, Ambato.
- **Beneficiarios Indirectos:** Usuarios de la EP-EMAPA, familiares y sociedad en general.

Ubicación:

- Avenida Antonio Clavijo e Isaías Sánchez

Provincia:

- Tungurahua

Cantón:

- Ambato

Tiempo estimado para la ejecución:

- El tiempo para la ejecución de la siguiente propuesta es de 6 meses debido a que se debe realizar una serie de actividades para cumplir con el fin. Cabe recalcar que la siguiente propuesta será permanente y las actividades a desarrollar serán cumplidas de forma inquebrantable.

Equipo Técnico Responsable:

La propuesta será ejecutada por el propio investigador Christian Espinoza– Trabajador Social, y si es necesario un Equipo Técnico: Talento Humano.

Financiamiento: 1.618 dólares - Mil seiscientos dieciocho

Esta propuesta estará financiada por la EP-EMAPA, Ambato.

Antecedentes de la Propuesta

La EP-EMAPA, Ambato no registra ningún antecedente de haber llevado a cabo un programa de mejoramiento del clima organizacional, por lo que es una propuesta nueva que se muestra acorde a la investigación ejecutada en los capítulos anteriores.

Los resultados del presente trabajo de investigación requieren una propuesta que solucione la problemática planteada a partir de la recopilación de información sobre el manejo del clima organizacional y el desempeño laboral a través de técnicas motivacionales; diseñando un Programa de mejoramiento del clima organizacional para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato

Antecedentes Históricos

Misión de la EP-EMAPA, Ambato

La misión de la EP-EMAPA-A es desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad.

Visión de la EP-EMAPA, Ambato

Para el año 2022, la EP-EMAPA-A quiere ser reconocida como una empresa eficiente, rentable e innovadora en la dotación de servicios de agua potable y alcantarillado, con responsabilidad social y ambiental en el desarrollo de obras de proyectos de agua potable y alcantarillado.

Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica ya que hace evidente la necesidad de que los directivos de EP-EMAPA, Ambato, reconozcan los aspectos que tienen repercusión directa en el desempeño laboral de sus trabajadores, y que consideren al programa de mejoramiento del clima organizacional como una alternativa científica de gestión que les ayudará a dirigir de mejor manera a sus trabajadores**.** Hacer énfasis a la creación de un programa de mejoramiento del clima organizacional de la EP-EMAPA, es importante porque existen condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus trabajadores y éste le permitirá convertirse en una empresa recíproca con sus colaboradores y viceversa.

Los beneficios que obtendrá la EP-EMAPA al aplicar el programa serán: el mejoramiento de los métodos de comunicación, aprender nuevas técnicas de liderar, mantener a sus trabajadores altamente motivados y por tanto obtener mejores beneficios económicos al incentivar a sus trabajadores a realizar un mejor trabajo.

Durán (2005), en su artículo Mejores empresas para trabajar; la importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas; menciona cómo el clima organizacional es evaluado para determinar si la empresa es un buen empleador y que las mejores empresas donde trabajar, son consideradas también las mejores empresas en donde invertir a su observación señala que "La alegría se contagia y es una buena inversión".

Por lo mencionado anteriormente cabe decir que el programa de mejoramiento de clima organizacional es una herramienta indispensable que debería ser implementada en EP-EMAPA, Ambato ´para mejorar el desempeño laboral de sus empleadores. Lo que permitirá una mejor atención a los usuarios y los empleados podrán permanecer durante más tiempo en sus puestos de trabajo, generando ganancias tanto para los empleados como para la EP-EMAPA.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa de mejoramiento del clima organizacional, que permita a las autoridades fomentar un entorno laboral motivador e influya de manera positiva en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la EP-EMAPA, Ambato.

Objetivo Específicos

- Realizar la intervención directa con los trabajadores en donde existe situaciones de riesgo o de conflicto laboral.
- Diseñar y Ejecutar un taller de estrategias para mejorar los conflictos en la EP-EMAPA, Ambato.
- Reconoce los logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado permanentemente.

Análisis de factibilidad

El presente trabajo investigativo se podrá desarrollar de manera eficiente gracias al apoyo de EP-EMAPA, Ambato, misma que proporcionará la información necesaria para el desarrollo y aplicación de la presente propuesta. Por lo tanto, se puede afirmar que el presente proyecto de investigación es factible, al contar con todos los recursos necesarios, como tiempo, dedicación, facilidad de información y un presupuesto considerable para llevar a cabo su correcta aplicación, el mismo que permitirá conseguir mejores resultados en el desempeño laboral y por ende una mayor eficiencia organizacional.

Fundamentación científico-teórico

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones

competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (Mejía, 2012).

Las primeras alusiones al término de Clima Organizacional se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y Write en 1939, cuyas concepciones hacen referencia a ciertos fenómenos como las relaciones entre superiores y subordinados, tipos de liderazgo, escalas motivacionales, entre otros, que influyen de manera directa en el comportamiento de las personas, proveniente de las percepciones que estos 78 tengan. Existen algunas ciencias como la antropología, la sociología, la psicología social y la economía que desde tiempos remotos investigan el comportamiento del ser humano dentro de distintos grupos sociales y con diferentes funciones, donde el ambiente laboral ha estado presente como un resultado de las relaciones interpersonales. Con la aparición de la ciencia administrativa a inicios del siglo XX, se abre un nuevo espacio para el estudio del clima organizacional, más profundo desde el punto de vista epistemológico, a la vez, más integral, llevando no solo a propuestas teóricas, sino que ha trascendido el discurso científico y se ha nutrido de la acción, potenciando la relación con otras ciencias como las señaladas con anterioridad. El concepto de clima aplicado a la organización se fue gestando desde el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas, a partir de los experimentos desarrollados por Elton Mayo, se empiezan a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. Mayo (1972), se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización.

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios

cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales" (Eduardo, 2014)

Diversidad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Importancia de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias (Roberto, 2013).

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (Moguel, 2011).

Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de diversas habilidades directivas o gerenciales que posee un individuo para intervenir en la forma de ser de una o más personas, haciendo que este grupo o equipo ejerza su trabajo con más entusiasmo, para el cumplimiento de metas y objetivos ya sean estos personales o empresariales, generando una satisfacción personal y laboral, desarrollándose en un ambiente de trabajo propicio para ello. (Hinojo, 2013)

El liderazgo como el “proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización”. Aclara que al definir el liderazgo no necesariamente se necesita ocupar un puesto formal de líder para poder ejercer el

liderazgo. La función del líder informal es tan importante y genera éxito en el grupo como la del líder formal (Bustamante, 2012)

En este grupo de autores se sitúa (Chiavenato I. , 2000)**,** que lo define al liderazgo, como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

Liderazgo Autocrático

"Ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, y dirige mediante su capacidad para negar u otorgar recompensas y castigos." (Koontz, 2012).

Liderazgo Participativo

El liderazgo participativo es aquel que consulta con sus subordinados sobre el que hacer y las decisiones a tomar, fomentando a participación del equipo. "Este tipo de líder va desde la persona que no emprende una acción sin la concurrencia de los subordinados, hasta el que toma decisiones, pero consulta con los subordinados antes de hacerlo" (Roberto, 2013).

Liderazgo Democrático

EL liderazgo en democracia, establece las diferentes políticas y decisiones en conjunto, es decir con la participación de los subordinados, y así el líder es considerado como un instrumento principal que busca promover el bienestar del equipo, recibiendo diferentes opiniones y consejos de todos (Perez, 2011).

Competencias Laborales

"Se entiende por Competencias Laborales el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo;" (Moguel, 2011) es decir, expresan el hacer, el saber y el saber hacer de un puesto laboral.

Al describir un puesto bajo el concepto de Competencias Laborales, se establecen

Normas de Competencia Laboral, las cuales indican:

- Lo que una persona debe ser apta de hacer
- La forma en que puede calificar si lo que hizo está bien hecho, y

- Las situaciones en que la persona debe mostrar su capacidad.

Bienestar laboral

El Bienestar Laboral compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social (Montejo, 2009).

Gestión Social

Designa el proceso de acciones y de toma de decisiones que hay que realizar desde el estudio y diagnóstico de un problema, hasta la programación de lo que se quiere hacer dentro del ámbito de las diferentes formas de acción social. (Bustamante, 2012)

Es un complejo proceso que involucra un conjunto de funciones administrativas que configuran, orientan y potencian labores concretas que garantizan el buen vivir, el correcto uso de los recursos, la satisfacción de las necesidades materiales e inmateriales, salvaguardando el medio ambiente y el respeto a los derechos humanos.

Por otra parte (Calád, 2006)La gestión social es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Ésta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social.

Competencias Laborales

“Se entiende por Competencias Laborales el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo;” (Moguel, 2011) es decir, expresan el hacer, el saber y el saber hacer de un puesto laboral.

Al describir un puesto bajo el concepto de Competencias Laborales, se establecen

Normas de Competencia Laboral, las cuales indican:

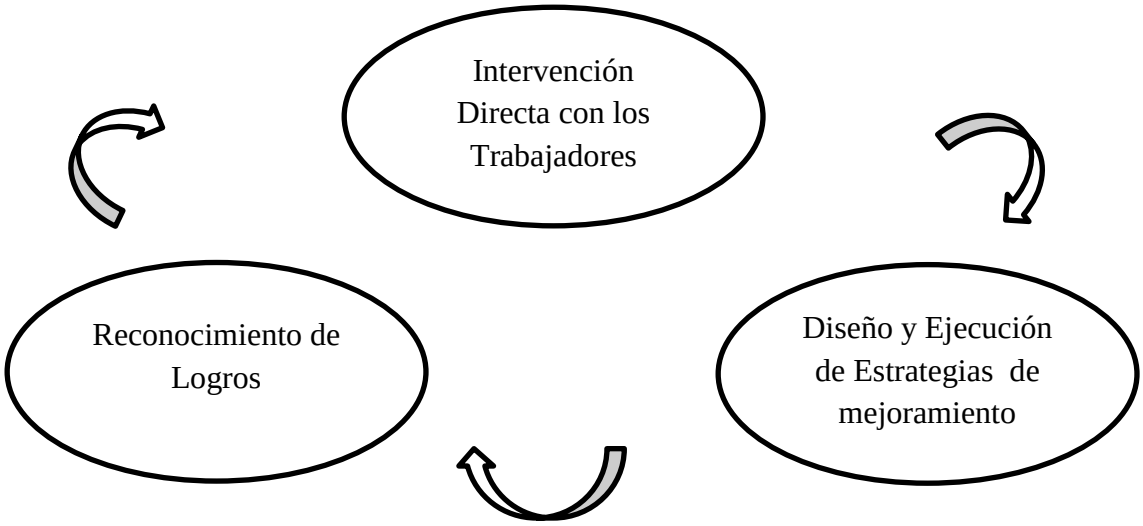
- Lo que una persona debe ser apta de hacer
- La forma en que puede calificar si lo que hizo está bien hecho, y

- Las situaciones en que la persona debe mostrar su capacidad.

La motivación

La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos (World Health Organization, 2010).

Metodología



La metodología que se utilizará en la presente propuesta será participativa, construyéndose en base al mejoramiento del clima organizacional para incrementar el desempeño laboral.

- **Objetivo 1**: Realizar la intervención directa con los trabajadores en donde existe situaciones de riesgo o de conflicto laboral.

PRIMERA ACTIVIDAD

1. Realizar entrevistas individuales con los funcionarios.

Para poder realizar la siguiente actividad se cuenta con la presencia de todos los funcionarios públicos del edificio Institucional de la de EP-EMAPA, Ambato, con sus respectivos pisos y departamentos de trabajo. Esta actividad se llevará a cabo realizando un cronograma de atención a los trabajadores, solicitando la supervisión y autorización de cada jefe departamental, para contar con la asistencia del trabajador a cada entrevista. La finalidad de esta actividad es contar con la presencia de los trabajadores a quienes se les entrevistará.

Para lo cual las técnicas e instrumentos que se van a utilizar son el diario de campo que servirá para anotar todas las observaciones y aspectos importantes de la actividad, la entrevista estructurada que se realizará y aplicará a todos los trabajadores, una ficha de registro que será útil para saber que trabajador no acudió a la actividad y finalmente un informe social detallado en donde se englobe toda la información recolectada que será útil para la intervención.

2. **Objetivo 2**: Diseñar y Ejecutar un taller de estrategias para mejorar los conflictos en la EP-EMAPA, Ambato.

PRIMERA ACTIVIDAD

1.- Identificar las diversas causas de conflicto así como también la realidad laboral de cada trabajador y también de cada departamento del Edificio.

Luego de entrevistar a cada uno de los trabajadores del Edifico Institucional de la EP-EMAPA, Ambato se tendrá una idea más clara de cuáles son las causas de conflicto y así también el sentir de los trabajadores frente a su puesto de trabajo y empresa en general. De esta actividad serán participes todos los trabajadores de cada piso y departamento porque lo que se quiere es conocer la realidad actual del empleado.

Las técnicas que serán utilizadas en esta actividad es principalmente la empatía que será necesaria para llegar al trabajador como una persona de confianza creando un vínculo de apoyo y sinceridad, principalmente siendo ético con cada opinión del trabajador, la escucha activa será una técnica importante ya que se necesita la mayor concentración para poder determinar los aspectos necesarios de la entrevista, y el diario de campo que es un instrumento necesario para escribir observaciones o conclusiones al final de cada entrevista.

La finalidad de esta actividad es tener una idea más clara de cuáles son los problemas por los cuales cada departamento y la empresa en general está atravesando, y así también conocer la opinión de los trabajadores, las posibles soluciones que ellos plantean y la realidad actual por la que hoy en día enfrenta la EP-EMAPA, Ambato.

SEGUNDA ACTIVIDAD

2.- Planificación del taller de estrategias para mejorar los conflictos en la EP-EMAPA, Ambato.

Luego de identificar las diversas causas de conflicto y conocer la realidad de cada departamento, se diseñara y ejecutará un taller en donde el tema sea acorde a la problemática que enfrenta en la actualidad la empresa, es decir de acuerdo a la problemática social del edificio será llevado a cabo el taller en donde el tema cumpla la finalidad de reducir los conflictos que se han presentado dentro de la EP-EMAPA, estos pueden ser talleres de motivación, dinámicas integradoras, charlas sobre temas de relaciones interpersonales etc., con el fin de permitir que los trabajadores expresen sus molestias y que todos sean parte de una solución, tanto en trabajadores como en los aspectos internos y externos.

Para cumplir esta actividad el instrumento que se utilizará es un POA- Plan Operativo de Actividades detallado y muy bien organizado detallando responsables, instrumentos, actividades y objetivos a cumplir y así mismo materiales como diapositivas, proyector, pizarras y todo lo necesario para hacer de los talleres dinámicos y participativos.

Esta actividad se llevará a cabo mediante la conformación de equipos de trabajo u apoyo, y el lugar donde se realizará es en el departamento de trabajo social, las salas de reuniones o el patio trasero de la EP-EMAPA

TERCERA ACTIVIDAD

3.- Concientizar a los trabajadores y establecer compromisos que mejoren el clima organización para que se vea reflejado en el desempeño laboral

Los participantes para esta actividad será todo el personal que labora actualmente en la EP-EMAPA, seleccionado de acuerdo a cada piso y departamento. Esta actividad se realizará mediante reuniones en donde se explicará los efectos del no contar con un adecuado clima organizacional y que acarrean los problemas empresariales.

Las herramientas necesarias en esta actividad será la elaboración de un POA en donde se detallará las actividades seleccionando responsables, instrumentos y los objetivos del mismo. La finalidad de la actividad es poder concientizar a los empleados de la EP-EMAPA, Ambato, y crear un compromiso institucional para un mejor desarrollo personal y empresarial.

- **Objetivo 3**: Reconoce los logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado permanentemente.

PRIMERA ACTIVIDAD:

1. Reuniones trimestrales en las cuales se trate de los logros y fracasos del departamento.

Para realizar esta actividad se contará con la presencia de los directivos de la empresa así como también los jefes departamentales y el trabajador social. La herramienta que se utilizará será los memos que se manejan internamente y así también el Zimbra que servirá para hacer llegar las convocatorias a las respectivas reuniones que se establecerán. Los funcionarios deberán firmar un registro de

asistencia que confirme la asistencia a la reunión y en caso de no asistir se les llamara la atención debidamente

La finalidad de esta actividad es el contar con la asistencia de todos los funcionarios convocados a las reuniones para conocer cuáles han sido los avances que han tenido cada departamento y el mejoramiento del ambiente y desempeño del trabajo, así como también la identificación de los aspectos negativos y positivos para en base a ellos plantear nuevas mejoras.

SEGUNDA ACTIVIDAD

2. Reconocimientos en cada área o departamento al trabajador que haya aportado con mayor entusiasmo logrando un mejor desempeño laboral.

De esta actividad serán participes todos los trabajadores del Edifico Institucional y la finalidad de la misma es en primer lugar conocer cómo avanza el cumplimiento de actividades de los empleados, lo que permitirá conocer quién es el empleado que se ha ganado el reconocimiento y así también reconocer democráticamente por el equipo de trabajo cual es el empleado que se desempeña de una manera entusiasmada contagiando a los demás.

Los reconocimientos serán mediante la felicitación del Gerente de la EP-EMAPA, Ambato y así también el departamento de Trabajo Social será el encargado de nombrar a los trabajadores como “El Mejor Empleado”, resaltando sus cualidades y enmarcando su fotografía en la cartelera del Edifico a vista de todo el personal, fomentando así la motivación de los empleados seleccionados así como los demás trabajadores. Como refuerzo de la actividad el “mejor empleado” será el encargado de dar a conocer a la empresa que lo motivó y cuales han sido los cambios en beneficio del departamento y edifico en general en donde se desempeña.

Las herramientas que se van a utilizar en esta actividad es principalmente la planificación mensual de la empresa, lo que ayudará a conocer el cumplimento de metas y objetivos de los trabajadores, la cartelera informativa de la empresa y materiales extras para la socialización.

RECURSOS PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO:

- **Infraestructura**: La programación mensual o trimestral de las reuniones se deberá considerar el ambiente donde se realizarán las reuniones, dependiendo del número de personas de cada departamento o unidad podrán realizarse en el mismo departamento, piso o cafetería.
- **Materiales y Equipo**: Es conveniente contar con un pizarrón blanco, donde anotar las ideas importantes que se traten durante la sesión. Adicionalmente, si los convocados a la reunión no llevan algún material de apuntes, se debe proveérseles allí.
- **Personal:** Para esta intervención no figura la necesidad de personal adicional. Sino los mismos trabajadores serán participes de todas las actividades
- **Tiempo estimado:** Cada reunión durará un mínimo de 30 minutos y un máximo de 50 minutos.
- **Presupuesto:** En este aspecto debe considerarse la inversión en relación a los reconocimientos si bien el Gerente así lo requiere.

MODELO OPERATIVO

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES PARTICIPANTES MATERIALES	RESPONSABLE
OBJETIVO 1 Realizar la intervención directa con los trabajadores en donde existen situaciones de riesgo o de conflicto laboral.	Contar con la presencia del 100% de todos los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato.	**PRIMERA ACTIVIDAD** 1.- Realizar entrevistas individuales con los funcionarios. Para poder realizar la siguiente actividad se cuenta con la presencia de todos los trabajadores del edificio Institucional de la de EP-EMAPA, Ambato, con sus respectivos pisos y departamentos de trabajo. Esta actividad se llevara a cabo realizando un cronograma de atención a los trabajadores, solicitando la supervisión y	Trabajador Social

		autorización de cada jefe departamental, para contar con la asistencia del trabajador a cada entrevista. Para lo cual las técnicas e instrumentos que se van a utilizar son el diario de campo que servirá para anotar todas las observaciones y aspectos importantes de la actividad, la entrevista estructurada que se realizará y aplicará a todos los trabajadores, una ficha de registro que será útil para saber que trabajador no acudió a la actividad y finalmente un informe social detallado en donde se englobe toda la información recolectada que será útil para la intervención.	

OBJETIVO 2 Diseñar y Ejecutar un taller de estrategias para mejorar los conflictos en la EP-EMAPA, Ambato.	Determinar el 100% los problemas por los cuales cada departamento y la empresa en general están atravesando. Conocer la opinión de los trabajadores, las posibles soluciones que ellos plantean y la realidad actual por la que hoy en día enfrenta la EP-EMAPA, Ambato.	**PRIMERA ACTIVIDAD** 1.- Identificar las diversas causas de conflicto así como también la realidad laboral de cada trabajador y también de cada departamento del Edificio. Luego de entrevistar a cada uno de los trabajadores del Edifico Institucional de la EP-EMAPA, Ambato se podrá tener una idea más clara de cuáles son los las causas de conflicto y así también el sentir de los trabajadores frente a su puesto de trabajo y empresa en general. De esta actividad serán participes todos los trabajadores de cada piso y departamento porque lo que se	Trabajador Social

		quiere es conocer la realidad actual del empleado. Las técnicas que serán utilizadas en esta actividad es principalmente la empatía que será necesaria para llegar al trabajador como una persona de confianza creando un vínculo de apoyo y sinceridad, principalmente siendo ético con cada opinión del trabajador, la escucha activa será una técnica importante ya que se necesita la mayor concentración para poder determinar los aspectos necesarios de la entrevista, y el diario de campo que es un instrumento necesario para escribir observaciones o conclusiones al final de cada entrevista.	

	Reducir el 80% los conflictos que se han presentado dentro de la EP-EMAPA. Permitir que los trabajadores expresen sus molestias y que todos sean parte de una solución, tanto en trabajadores como en los aspectos internos y externos.	**SEGUNDA ACTIVIDAD** **2.-** Planificación del taller de estrategias para mejorar los conflictos en la EP-EMAPA, Ambato. Luego de identificar las diversas causas de conflicto y conocer la realidad de cada departamento, se diseñara y ejecutará un taller en donde el tema sea acorde a la problemática que enfrenta en la actualidad la empresa. Para cumplir esta actividad el instrumento que se utilizará es un POA- Plan Operativo de Actividades detallado y muy bien organizado detallando responsables, instrumentos, actividades y objetivos a cumplir y así mismo materiales como	Trabajador Social

	Concientizar a los empleados de la EP-EMAPA, Ambato, y crear un compromiso institucional para un mejor desarrollo personal y empresarial.	diapositivas, proyector, pizarras y todo lo necesario para hacer de los talleres dinámicos y participativos. Esta actividad se llevará a cabo mediante la conformación de equipos de trabajo u apoyo, y el lugar donde se realizará es en el departamento de trabajo social, las salas de reuniones o el patio trasero de la EP-EMAPA. **TERCERA ACTIVIDAD** 3.- Concientizar a los trabajadores y establecer compromisos que mejoren el clima organización para que se vea reflejado en el desempeño laboral Los participantes para esta	Trabajador Social

		actividad será así mismo todo el personal que labora actualmente en la EP-EMAPA, seleccionado de acuerdo a cada piso y departamento. Esta actividad se realizará mediante reuniones en donde se explicará los efectos del no contar con un adecuado clima organizacional y que acarrean los problemas empresariales. Las herramientas necesarias en esta actividad es un POA en donde se detallará las actividades seleccionando responsables, instrumentos y los objetivos del mismo.	

OBJETIVO 3: Reconoce los logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado permanentemente.	Contar con el 100% de asistencia de todos los funcionarios convocados a las reuniones. Conocer cuáles han sido los avances que han tenido cada departamento y el mejoramiento del ambiente y desempeño del trabajo. Identificar en un 90% los aspectos negativos y positivos para en base a ellos plantear nuevas mejoras.	**PRIMERA ACTIVIDAD:** 1.- Reuniones trimestrales en las cuales se trate de los logros y fracasos del departamento. Para realizar esta actividad se contará con la presencia de los directivos de la empresa así como también los jefes departamentales y el trabajador social. La herramienta que se utilizará será los memos que se manejan internamente y así también el Zimbra que servirá para hacer llegar las convocatorias a las respectivas reuniones que se establecerán. Los funcionarios deberán firmar un registro de asistencia que confirme la asistencia a la reunión y en caso de no asistir se	Trabajador Social

	Conocer el 90% de avance del cumplimiento de actividades de los empleados. Seleccionar quién es el empleado que se ha ganado el reconocimiento. Seleccionar democráticamente por el equipo de trabajo cual es el empleado que se desempeña de una manera entusiasmada contagiando a los demás.	les llamara la atención debidamente **SEGUNDA ACTIVIDAD** 2.- Reconocimientos en cada área o departamento al trabajador que haya aportado con mayor entusiasmo logrando un mejor desempeño laboral. De esta actividad serán participes todos los trabajadores del Edifico Institucional. Los reconocimientos serán mediante la felicitación del Gerente de la EP-EMAPA, Ambato y así también el departamento de Trabajo Social será el encargado de nombrar a los trabajadores como “El Mejor	Trabajador Social

		Empleado”, resaltando sus cualidades y enmarcando su fotografía en la cartelera del Edifico a vista de todo el personal, fomentando así la motivación de los empleados seleccionados así como los demás trabajadores. Como refuerzo de la actividad el “mejor empleado” será el encargado de dar a conocer a la empresa que lo motivó y cuales han sido los cambios en beneficio del departamento y edifico en general en donde se desempeña. Las herramientas que se van a utilizar en esta actividad es principalmente la planificación mensual de la empresa, lo que	

		ayudará a conocer el cumplimento de metas y objetivos de los trabajadores, la cartelera informativa de la empresa y materiales extras para la socialización.	

Cuadro N° 28: Modelo Operativo
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

PRESUPUESTO

ITEM	DETALLE	META		Costo Unit.	Subtotal	Costo total
		U. de Medida	Cant.			
A. TALENTO HUMANO						
A1	Trabajador Social	No.	1	0	0	0
A2	Capacitadores	No.	1	800	800	800
					Subtotal A	800
B.1. GASTOS INVERSIÓN						
B1	Equipos electrónicos	No.	1	0	0	0
B2	Infraestructura	No.	1	0	0	0
B3	Varios	No.	2	50	100	100
					Subtotal B	100
C. GASTOS OPERATIVOS						
C1	Marcadores	Caja	2	6	12	12
C2	Esferos	Caja	2	5	10	10
C3	Hojas	Resma papel bond	0	0	0	0
C4	Cartulinas	Paquetes	5	4	20	20
C5	Lápices	Caja	2	4	8	8
C6	Marcadores de pizarra	Caja	2	9	18	18
C7	Pizarra liquida	No.	1	80	80	80
C8	Engrampadora	No.	0	0	0	0
C9	Perforadora	No.		0	0	0
					Subtotal C	148
D. GASTOS MENSUALES						
D1	Refrigerios	No.	1	340	340	340
D2	Transporte	No.	1	0	0	0
D3	Materiales	No.	1	80	80	80
					Subtotal D	420
SUBTOTAL A + B+ C + D						1.468
IMPREVISTOS						150
COSTO TOTAL						1.618
Son: Mil seiscientos dieciocho						

Cuadro N° 29: Presupuesto

Fuente: Encuesta a Funcionarios.

Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Preguntas Básicas	Explicación
Quiénes van evaluar	Investigador
Porqué evaluar	Para verificar si la propuesta es viable o no.
Para qué evaluar	Para ver si se ha cumplido o no se ha cumplido con los objetivos de la propuesta.
Qué evaluar	Programa de mejoramiento del clima organizacional, que permita a las autoridades fomentar un entorno laboral motivador que influya de manera positiva en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la EP-EMAPA.
Quién va a evaluar	El investigador para conocer los resultados obtenidos
Cuándo evaluar	Una vez que esta aceptado La propuesta: Inicial, proceso, final
Cómo evaluar	Aplicando Técnicas de Investigación científica
Con qué evaluar	Instrumentos de Investigación Científica

Cuadro N° 30: Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto
Fuente: Encuesta a Funcionarios.
Elaboración: Espinoza, Christian (2017)

Bibliografía

1. Álvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para la intervención.* Bogotá: Universidad del Rosario.

2. Apupalo, D. A. (Marzo de 2010). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/sIHTNE

3. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Montecristi.

4. Berberl, F. G. (2007). *Manual de Recursos Humanos 10 Programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales.* Barcelona: UOC.

5. Bombon, E. V. (14 de Abril de 2010). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/Zfr3nI

6. Bustamante, M. A. (2012). *Gestión Social para el Desarrollo Humano.* Bogotá: UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA.

7. Calád, C. A. (2006). *Psicologia Comunitaria de la Convivencia.* Cali: Universidad del Valle.

8. Calderon, D. E. (25/05/17 de Junio de 2013). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de El trabajo y la remuneracion justa: https://goo.gl/op9pQN

9. Campano, P. C. (2005). *La estrategia demorada.Género y cooperación internacional en España.* España: Catarata.

10. Carlos, F. (2012). En Feixa, *Trabajo en Equipo y Desempeño laboral* (pág. 56). Chile: Cielo.

11. Carlos, P. (2013). La imporatancia de rconocer los logros en una persona. *La familia*, Seccion A-10.

12. Castro. (2015). *Desempeño Laboral en Andelas.* Ambato: tesis.

13. Chávez, Y. F. (6 de Octubre de 2014). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/hyDZb6

14. Chiavenato, I. (2000). *El Liderazgo* . Chile: Cielo.

15. Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos.* Colombia: Mc Graw Hill.

16. Clavería, A. (20 de Agosto de 2009). *AMERICAECONOMIA.COM*. Obtenido de La importancia de reconocer a los empleados: https://goo.gl/dalyo3

17. Comisión de Salud y Seguridad y Compensación del Trabajador. (2012). *Programa de Educación en Salud y Seguridad Ocupacional.* Obtenido de https://goo.gl/t2AAfR

18. Comision Nacional del Servicio Civil. (19 de Agosto de 2010). *Manual de Inspeccion Vigilancia y Control sobre la Evaluacion del Desempeño Laboral de Sevidores Publicos de Carrera y en Periodo de Prueba.* Obtenido de https://goo.gl/4bgFNv

19. Cristian, E. (2017). *Investigacion del desempeño laboral.* Ambato.

20. Daft, R. L., & Steers, R. (1992). *Organizaciones: el comportamiento del individuo y de los grupos humanos.* Mexico: Limusa.

21. Eduardo, P. M. (2014). La importancia del desempeño laboral. *Lider*, a14.

22. Foros Ecuador.ec. (2 de Febrero de 2015). *Valor de la Remuneración Básica Unificada 2017:*. Obtenido de https://goo.gl/zoCrEH

23. Gaona, L. C. (1 de Mayo de 2016). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/SeYRoF

24. Garbuglia, S. C. (2013). *Clima Laboral en un Organismo Público.* Obtenido de https://goo.gl/TGGLZn

25. Gaterol, R. (s.f.). *Maestria en Politicas Públicas* . Obtenido de https://goo.gl/yNuqnS

26. Hinojo, E. J. (2013). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. ADGD0210.* IC.

27. Icart, F. P. (2006). Metodologia de investigacion poblacional. Mexico: Promoris.

28. José Emilio Navas López, L. Á. (2002). *La dirección estratégica de la empresa: teoría y aplicaciones.* Madrid: Civitas S.A.

29. Julieta, B. M. (2013). Claves del Poder Personal. En B. M. Julieta. Chile: Agama.

30. Karolis, J. M. (Marzo de 2016). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/Naqt0x

31. Kennet, P. (2012). El compañerismo. *El Blog*, 25.

32. Koontz, H. (2012). *Administracion UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL.* Mexico: McGraw- Hill/ Interamericana.

33. Lescano, P. A. (1 de Noviembre de 2015). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/8mb1mz

34. Lescano, P. A. (1 de Noviembre de 2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/8mb1mz

35. Lopez. (2014). *Relaciones Interpersonales.* Quito: Cielo.

36. López, L. F. (27 de Enero de 2011). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/OFuVpg

37. Lopez, M. (24/04/17 de Junio de 2013). *El valor de la confianza.* Obtenido de https://goo.gl/jTtkix

38. lorena, C. (2015). Trabajo en equipo reduce el tiempo. *Lider*, seccion b-15.

39. Luhmann, N. (2014). El secreto del compañerismo. *Familia*, 65.6.

40. Luisa, N. M. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS. San Jose -Costa Rica: Primavera.

41. Matteson, J. M.-R.-M. (2005). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.

42. Maxwell, J. C. (2010). *El Poder de las Relaciones Que hacen las Personas para Relacionarse.* Grupo Nelson.

43. Mejía, P. E. (12 de Abril de 2012). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/SqQzsW

44. Mendoza. (2013). *Relaciones Interpersonales y la comunicacion* . Quito: Cielo.

45. Mendoza, L. (2013). La confianza en uno mismo. *La familia*, 26.

46. Metodologia de la Investigacion. (2014). En Hernandez. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

47. Miranda, R. E. (13 de Junio de 2013). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/1xoIUm

48. Moguel, E. A. (2011). *Metodología de la Investigacion.* México: McGraw Hil.

49. Montejo, A. P. (2009). *Evaluacion del Desempeño Laboral.* Obtenido de https://goo.gl/tW7MjG

50. Pablo Cardona, H. W. (2006). *Trabajo en Equipo.* Obtenido de https://goo.gl/dt3UrF

51. Palacios, M. L. (6 de Enero de 2015). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/KmvOeZ

52. Perez, J. L. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana.* Mexico: Lulu Interprises, Inc.

53. Reglamento de Seguridad Y salud De los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo. (2014). *Ambitos de Aplicacion.* Obtenido de https://goo.gl/RBXIC9

54. Roberto, P. (2013). El compañerismo y la solidardad. *Familia*, 54-55.

55. Ruiz. (2012). Metodologia Cualitativa. Mexico: Cielo.

56. Sánchez, C. A. (9 de Septiembre de 2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/9fK9UC

57. Sánchez, C. A. (Marzo de 2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/sMvAur

58. Santos. (2012). Concepto de Red Social. En Santos. España: Reis.

59. SasaSA, T. (26 de Julio de 2011). *Filosofía*.

60. *Secretaría Nacional de la Administración Pública*. (21 de Agosto de 2015). Obtenido de https://goo.gl/YlCnJd

61. Shigla, J. F. (Enero de 2016). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/0o00ER

62. Valdés, S. E. (2011). *Envejecimiento Activo: La Clave para Vivir Mas.* Obtenido de https://goo.gl/Xt2Yos

63. Velasques, R. y. (2012). DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO. *Enumed*, 1.

64. Watzlawick, P., & Jackson, J. H. (1985). *Teoría de la Comunicación.* Barcelona: Herder.

65. Weber, M. (1964). Economia y Sociedad. En Weber. Madrid.

66. World Health Organization . (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamento y Modelo de la OMS.* Obtenido de https://goo.gl/sCEXAX

67. World Health Organization. (2010). *Entornos Laborales Saludables:Fundamentos y Modelo de la OMS.* Obtenido de https://goo.gl/CZF1h6

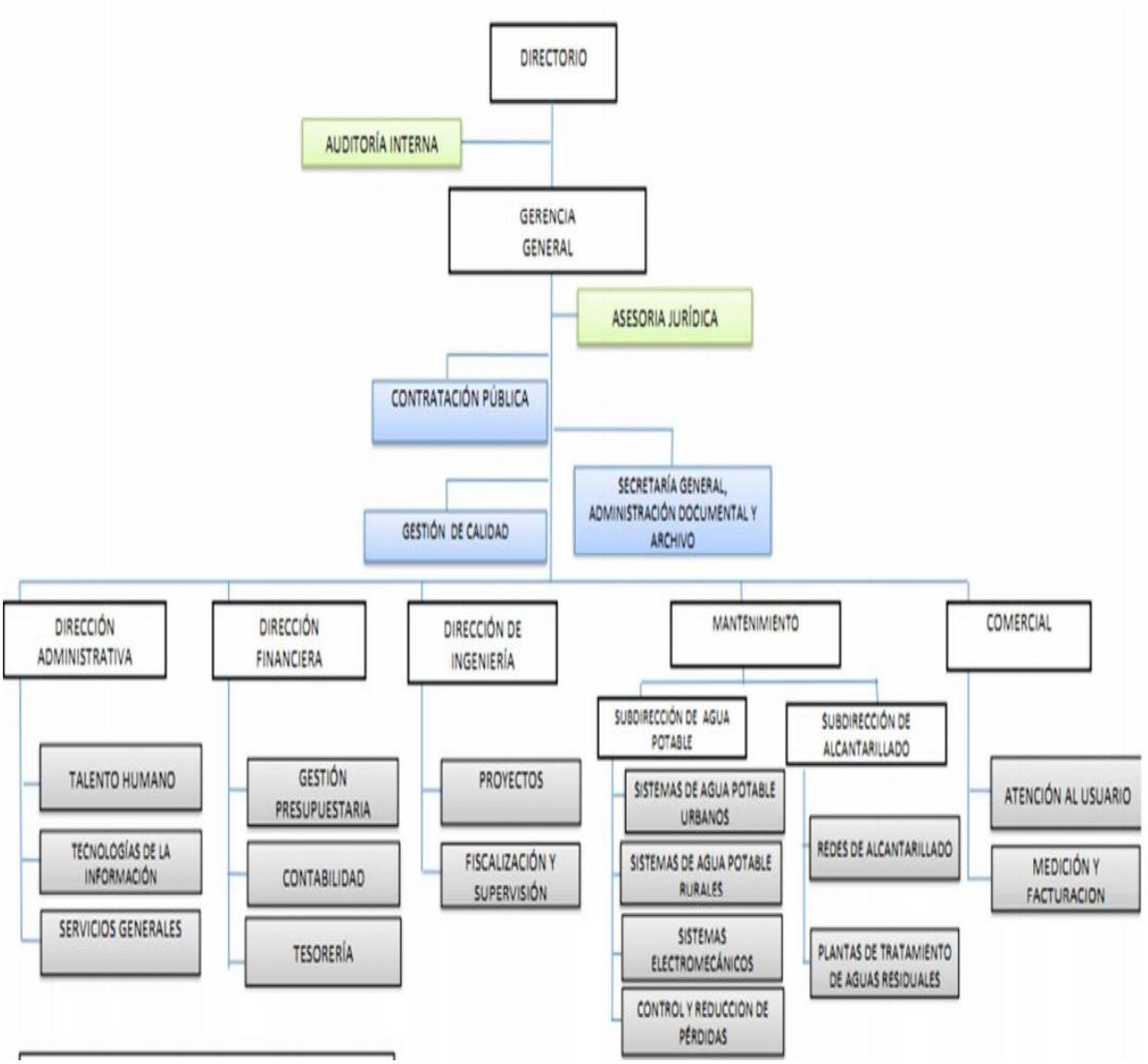
68. Zapata, M. C. (29 de Septiembre de 2014). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de https://goo.gl/IUbsSh

ANEXOS

EMPRESA PÚBLICA- EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO

MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE EP-EMAPA-A

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO



CUESTIONARIO

ENCUESTA DIRIGIDA A: Los empleados de la **EP-EMAPA, AMBATO**.

OBJETIVO: Obtener información necesaria para poder conocer la opinión de su personal respecto a una serie de cuestiones de interés para todos, como base para emprender la mejora de sus condiciones.

INSTRUCTIVO: Marque una sola respuesta en cada pregunta.

Conteste con toda sinceridad y no deje de responder ninguna pregunta.

Con objeto de que pueda expresarse con la máxima libertad, este cuestionario es anónimo, por lo que le rogamos que no firme ni indique su nombre ni departamento. No obstante, si desease hacer alguna observación, puede escribirla al final del cuestionario.

Preguntas de Identificación

- Señor/a empleado de la EP-EMAPA, Ambato, seleccione su género:

Masculino ☐ Femenino ☐

- Señor/a empleado de la EP-EMAPA, Ambato, seleccione su edad:

EDAD	SELECCIONE
28	
30	
33	
35	
38	
39	
40	
41	
42	
44	
46	
51	

- Señor/a empleado de la EP-EMAPA, Ambato, seleccione su Estado civil:

ESTADO CIVIL	SELECCIONE
Soltero	
Casado	
Divorciado	
Unión de hecho	
Viudo	

CUESTIONARIO	**SI**	**PROBABLEMENTE**	**NO**
1.- ¿Cree usted que la EP-EMAPA, Ambato es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras empresas que usted conoce?			
2.- ¿Considera usted que el clima organizacional de la EP-EMAPA, Ambato influye de manera positiva en su desempeño laboral?			
3.-**.- ¿**Considera que el Ambiente de Trabajo en dónde desarrolla sus funciones diarias es bueno?			
4.- ¿Existe una buena comunicación entre los empleados del Edificio Institucional de la EP-EMAPA, Ambato?			
5.- ¿En situaciones de dificultad en su área de trabajo, usted cuenta con la ayuda y apoyo de su equipo de trabajo?			
6.- ¿Considera usted que dentro de la EP-EMAPA, A existe un buen liderazgo?			
7.- **¿**Cuenta usted con el apoyo de su jefe inmediato para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la EP- EMAPA, Ambato?			
8**.-** ¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo			

van acorde con sus habilidades y destrezas?			
9.- ¿Participa o expresa su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la EP-EMAPA, Ambato?			

Seleccione con una X la respuesta o respuestas que usted elija.

10.- ¿Qué aspectos cree usted que deben mejorarse para incrementar el nivel de desempeño laboral?

Remuneración ☐

Programas de Capacitación ☐

Programas de Motivación ☐

Otros,
especifique.....
.....
.....
.....

11.- ¿Cuál cree usted que son los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato?

Factores Internos

	SI	PROBABLEMENTE	NO
Liderazgo			
Estructura organizacional			
Cultura de la empresa			
Políticas de la empresa			

Factores Externos

Factores Familiares			
Factores Personales			
Factores Ambientales e Higiénicos. (insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc.			

Gracias por su tiempo y gentil colaboración.



Edificio Institucional de la EP-EMAPA, Ambato



Ing. Fidel Castro Solórzano Gerente de la EP-EMAPA, A socializando la encuesta a los empleados.



Empleados de la EP-EMAPA, Ambato



Jefes Departamentales de la EP-EMAPA, Ambato.



Empleados Respondiendo a las preguntas de la Encuesta



Empleados Respondiendo a la Encuesta

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA,”

Christian Andrés Espinoza Betancourt

Universidad Técnica de Ambato Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Carrera de Trabajo Social

Resumen

El presente trabajo de Investigación, detalla un análisis en donde engloba todos los aspectos que van relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato, con el fin de proponer las alternativas de mejora, para que sirva de guía a las autoridades o directivos de la empresa, generando así un ambiente de trabajo motivador, rodeado de un compañerismo entre los trabajadores y agradable para quienes conforman la empresa y de esta manera incrementar el desempeño laboral de los mismos, formando un excelente trabajo en equipo.

El presente trabajo se origina debido a los procesos de cambio y a las nuevas tecnologías que han surgido en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. Han sido muchos los factores que ha incidido para que el clima organizacional se torne negativo dentro de la EP-EMAPA, Ambato. El clima organizacional ha sido considerado como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Satisfacción laboral, Compañerismo, Trabajo en equipo.

Summary

The present investigation work, details an analysis where it includes all the aspects that are related to the organizational climate and to the labor performance of the workers of the EP-EMAPA, Ambato, with the purpose of proposing the improvement alternatives, so that it serves as guide to the authorities or executives of the company, thus generating a motivating work environment, surrounded by a companionship among the workers and pleasant for those who make up the company and in this way increase the work performance of the same, forming an excellent team work .

This work originates due to the processes of change and the new technologies that have emerged in the market and that determine the development of more skills, skills and knowledge, organizations have seen the need to implement changes in their work strategy to the time to face the challenges that are presented. There have been many factors that have influenced the organizational climate to become negative within the EP-EMAPA, Ambato. The organizational climate has been considered as a multidimensional component of elements that can be decomposed in terms of organizational structures, size of the organization, modes of communication, leadership styles of management, among others.

Key Words: Organizational Climate, Work Performance, Job Satisfaction, Fellowship, Teamwork.

Introducción

Según Chiavenato (2002), el Clima Organizacional es la condición del ambiente organizacional, la cual es percibida por los empleados de una organización e interviene en el comportamiento, en donde los empleados buscan un estado de conciliación.

> "Un clima bien estructurado y con un perfil satisfactorio puede hacer que una organización sea exitosa, esta será valorada por los empleados que la conforman con agrado, compromiso y satisfacción" (Garbuglia, 2013).

Acotando a esto, la OMS, (2010) define al clima laboral como *"Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar un visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad".* Esto provee a los miembros de la organización la fuerza de trabajo, adecuadas condiciones psicológicas, organizacionales y sociales que protegen y garantizan la salud y la seguridad del empleado y empleador, lo que permite tener cada vez un mejor desarrollo social y empresarial.

Siguiendo la línea de investigación, en el Ecuador existe un gran alto número de empresas que se encuentran entre el 87 % que en la actualidad manejan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de servicios o bienes, considerando a sus diferentes empleados como maquinas, sin tomar en cuenta las diferentes emociones y sentimientos de los mismos, causando en ellos miedo y a consecuencia generando un clima organizacional tenso. Sin embargo, también existen estructuras orgánicas que han desarrollado su clima organizacional de buena manera empleando estructuras flexibles y ligeras, reconociendo el recurso humano y generando aprendizaje y desarrollo. Analizando desde un diferente punto de vista un inadecuado clima organizacional, a consecuencia de: comunicación, liderazgo, sistemas de reconocimiento, se ve reflejado en los diversos ausentismos, retrasos, conflictos. Pero en si en un desempeño laboral bajo. (Calderon, 2013).

Por lo manifestado la SNAP (Secretaría Nacional de la Administración Pública) generará importantes herramientas para mejorar el clima organizacional de las diversas instituciones o empresas de la Función Ejecutiva, relacionadas a la

capacitación y así junto al Ministerio de Trabajo se formulará las nuevas normas técnicas que ayuden a desarrollarse en un mejor clima organizacional. La elaboración de dichas herramientas para los servidores públicos indirectamente está enfocada al servicio de la ciudadanía en cuento se refiere a un servicio satisfactorio. La meta de esta medición de clima organizacional en la Función Ejecutiva es que en el 2016 se llegue a 145 empresas o instituciones públicas del país y a los 40.000 empleados o servidores que se registran.

A nivel Nacional, el clima organizacional se considera como un aspecto muy importante para llegar alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia empresarial, debido a la influencia en el desempeño laboral de los empleados, la cual se ve reflejada en los resultados y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y así también en las diferentes conductas, actitudes y comportamientos de los empleados. Estos comportamientos tienen diferentes consecuencias para la empresa como por ejemplo en la productividad, satisfacción del empleado, rotación, adaptación al lugar de trabajo etc., a lo que las autoridades deben dar importancia y fomentando indicadores de mejoramiento, dejando atrás paradigmas y tradicionalismos ya que solo así se alcanzara un desarrollo a nivel empresarial y nacional (Zapata, 2014).

En la provincia de Tungurahua existen diversas instituciones del sector público que buscan a día a día el crecimiento dentro de sus áreas de trabajo un ambiente adecuado para el desarrollo de sus múltiples funciones, y así fortificar las condiciones para un excelente desempeño del laboral, lo cual sin duda llevara a la cúspide a la empresa u organización. Es importante destacar que la contratación temporal crea malestar en el clima organizacional ya que no se construye una relación de integración al grupo con los trabajadores que poseen un cargo fijo (Carlos F. , 2012)

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.

- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y
- Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

La provincia de Tungurahua es considerada como una zona de comercio y también como punto de conexión con las diferentes provincias a su alrededor y regiones del país, esto debido a su alto índice de comercio de nuestra provincia, son varias las empresas o instituciones ya sean éstas públicas o privadas, que ofrecen algún tipo de servicio a la ciudad. A nivel público varias son las entidades que atienden a las necesidades de la ciudadanía y establecen la gobernabilidad en la provincia, por lo que a su cargo existe un alto número de talento humano. Razón por la cual las empresas públicas o privadas deben enfocarse estrictamente en el clima organizacional para tener una idea clara de la situación emocional y laboral en la que se desarrollan los empleados. Un desconocimiento o la falta de atención al Clima Organizacional afectan directamente al desempeño del personal y así al desarrollo empresarial, hoy en día se conoce que el mayor problema dentro de una institución está involucrado en la carencia de herramientas que evalúan el Clima Organizacional y al Desempeño Laboral de una empresa (Álvarez, 2006)

En la provincia de Tungurahua no se han realizado estudios minuciosos sobre el nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores de alguna empresa u organización, por lo cual no se ha podido obtener ningún porcentaje o cifras que sirvan como guía a esta investigación. Sin embargo, se ha podido identificar todavía anteriores tendencias de cómo se debe administrar al Talento Humano en las organizaciones; las mismas que se basan en la concepción del hombre como objeto sustituible y no como un ente indispensable para lograr el éxito de la organización. Las organizaciones no realizan estudios más a profundidad sobre el mejoramiento de la satisfacción laboral en los colaboradores, ya que no se les brinda mejoras en su trabajo lo que ocasionan empleados insatisfechos que cumplen con sus labores simplemente por cumplir (Calád, 2006).

En la ciudad de Ambato, el clima organizacional se ha determinado como una mala influencia que se ve afectada en el desempeño laboral, ya que se han creado distintos factores sonde se trata de asociar niveles de mejoramiento del clima organizacional con el fin de obtener un desempeño laboral en los empleados, observando que aun hoy en día existen empresas que oponen resistencia al cambio, el punto es que se debe considerar que el talento humano es de vital importancia dentro de una organización. En Ambato un alto número de empresas utilizan sistemas rígidos para la producción de bienes o servicios, considerando a su personal como maquinas productoras, al no considerar aspectos importantes como la situación emocional que posee el empleado (Zapata, 2014).

En la EP-EMAPA, Ambato, para poder garantizar una competitividad que facilite el cumplimiento de sus objetivos y su desarrollo, se debe mejorar aspectos de vital importancia prestando atención al talento humano, que actualmente es un recurso cada vez más valioso convirtiéndose así en el capital más importante de una institución o empresa, al cual si se lo tiene capacitado y actualizado en base a técnicas y herramientas sofisticadas como resultado éste será creativo y altamente calificado. (Miranda, 2013)

La EP-EMAPA, Ambato brinda el servicio de agua potable y alcantarillado, basada en el cumplimento de diversas normas técnicas, sujetos a los procesos de mejora continua haciendo frente a una responsabilidad social y sostenibilidad empresarial para facilitar todos las exigencias de sus usuarios. Sin embargo se ha palpado que el entorno de trabajo o el clima organizacional tiene dificultades pos causa de las relaciones laborales las cuales son incomodas, rotación del personal y la desmotivación que adquieren los empleados en diferentes situaciones, esto refleja la inconformidad a través del desempeño laboral (Cristian, 2017).

Por mencionar detalladamente los diferentes inconvenientes que presenta la EP-EMAPA, Arcos, (2010) manifiesta que los trabajadores se desenvuelven en un ambiente físico contaminado e insalubre (ruido, calor, vibraciones, presencia de contaminantes etc.), presenta una organización inapropiada (turnos de trabajo, turnos nocturnos, inestabilidad laboral, poca participación del empleado en la organización,

cambios tecnológicos sin planificación), tareas repetitivas y autónomas, trabajo con sobrecarga, clima laboral inadecuado (falta de apoyo de los jefes departamentales, competitividad entre los compañeros de trabajo, imposibilidad de desarrollo.) y también la ingesta de bebidas alcohólicas de los empleados sujetos al código de trabajo lo que desencadena en ellos ausentismo laboral, fatiga, aislamiento, desmotivación y en muchos de los casos accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Metodología

El tema tomado en consideración en la presente investigación estará sustentado en un modelo mixto, que, para Hernández, Fernández & Baptista, (2010) representan:

> El más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (…) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (pág. 21).

Así también para Driessnack, Sousa y Costa (2007) manifiestan que: "Los métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis", siendo el de mayor relevancia, en esta investigación, el enfoque cualitativo siguiéndole el enfoque cuantitativo.

En cuanto a la investigación cualitativa representa la concreción metodológica de la perspectiva ética que enfatiza conocer la realidad, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático (Ruiz, 2012), en este caso las preguntas e hipótesis surge como parte del proceso de investigación; el énfasis no es medir las variables sino entenderlas.

Procedimiento: Se realizó la investigación de campo en la EP-EMAPA, Ambato identificando la población. Se realizó la encuesta a los funcionarios de la EP-

EMAPA, posteriormente se procedió a enumerar cada una de las preguntas del cuestionario que será aplicado a los empleados de la EP-EMAPA Ambato, con el objetivo de facilitar el proceso de tabulación y así conseguir una información real para ofrecer las adecuadas alternativas de solución a la problemática.

Sujetos: La investigación se realizó con una población de estudio de 129 funcionarios de la EP-EMAPA, Ambato.

Técnicas e Instrumentos: La encuesta se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio. Por esta razón se ha realizado una investigación de campo en la misma que se obtuvo datos en los que por medio de este instrumento se elaboraron varias preguntas direccionas a las variables de la investigación con el fin de conocer si la hipótesis planteada es real se aplicó 15 preguntas a los encuestados, direccionas a conocer todo sobre el trabajo como influye sobre ellos.

Conclusiones

- En la EP-EMAPA, Ambato el Clima Organizacional no se ve fortalecido por parte de las autoridades de la Empresa, lo que genera comportamientos y conductas controvertibles en los trabajadores, que influyen directamente en el Desempeño Laboral, afectando así la eficiencia y eficacia de las funciones de los trabajadores y así también a la atención ciudadana y la imagen institucional.

- El estado actual del clima organización de la EP-EMAPA, Ambato, después de analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicas a los trabajadores, se puede definir que no es bueno, ya que no hay interés de las autoridades por el bienestar y la satisfacción de los empleados, aspectos como un inadecuado liderazgo, la falta de reconocimientos, carga de actividades de trabajo, carencia de incentivos, mala comunicación en el edificio Institucional entre otros, dan lugar a la desmotivación total de los empleados contagiándose entre ellos generando así un desempeño deficiente, reduciendo el interés de

desarrollo personal y empresarial, , dando como resultado evaluaciones de potencial insatisfactorias para los administradores de la institución.

- Los resultados de la encuesta muestran que tanto los factores internos (liderazgo, estructura organizacional, cultura y políticas de la empresa), como externos (factores familiares, personales, ambientales e higiénicos) se encuentran afectando al trabajador lo que se ve reflejado en su desempeño laboral, en cuanto a los factores externos los problemas familiares crean una gran desconcentración en los empleados al momento de realizar sus labores lo que afecta en la atención que brindan a los usuarios.

- No fomentar el trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades dentro de la EP- EMAPA, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

- El desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, son esenciales que se tome en consideración aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina de los funcionarios de la EP-EMAPA.

- La motivación también influye en el desempeño laboral. La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa.