



**FACULTAD** UNIVERSIDAD CATÓLICA  
**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL** **DE CIENCIAS**

**ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL QUE INCIDEN EN LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y  
VIGILANCIA, MUNICIPIO DE GUAYAQUIL.**

**AUTORA:**

**LANDÁZURI BASTIDAS, DENISSE NICOLE**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
INGENIERA COMERCIAL**

**TUTORA:**

**Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c)**

**Guayaquil, Ecuador**

**12 del mes de Marzo del año 2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Landázuri Bastidas, Denisse Nicole**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c)**

**DIRECTOR DELA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.**

**Guayaquil, a los 12 del mes de Marzo del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Landázuri Bastidas Denisse Nicole**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, “**Factores del Ambiente Laboral que indiquen en la Productividad Laboral en el Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 12 de Marzo del 2018**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Landázuri Bastidas, Denisse Nicole**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Landázuri Bastidas Denisse Nicole**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Factores del Ambiente Laboral que indican en la Productividad Laboral en el Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 12 de Marzo del 2018**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Landázuri Bastidas, Denisse Nicole**

## REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND report interface. The browser address bar displays the URL: <https://secure.orkund.com/view/35226298-179373-645054#q1b>. The document details are as follows:

Documento	<a href="#">0219 DLandazuri tesis URKUND 2.docx</a> (D35814347)
Presentado	2018-02-21 15:29 (-05:00)
Presentado por	yashebavi@hotmail.com
Recibido	yanina.bajana.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	[Landazuri-Tutora Bajana] <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 61 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

The sources list on the right includes:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="http://qualitas.usai.es/docs/PAS...">http://qualitas.usai.es/docs/PAS...</a>
	<a href="#">MARTINEZ-GONZALEZ.docx</a>
	<a href="#">CRUZ-CRUZ_SANCHEZ...docx</a>
	<a href="#">LUIS SANDOVAL.docx</a>
	<a href="https://consejosdigitales.wordpr...">https://consejosdigitales.wordpr...</a>
Fuentes alternativas	
	<a href="#">MARTINEZ-GONZALEZ.docx</a>

f. \_\_\_\_\_

**Landázuri Bastidas, Denisse Nicole.**

AUTORA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c).**

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar debo agradecer a Dios por darme sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa tan importante en mi vida, un sueño cumplido para mí. Por otra parte a mis padres y hermano por ser mi ejemplo a seguir en el ámbito profesional y por impulsarme siempre al éxito, pero un agradecimiento especial a mi mami Jacqueline Wendy Bastidas Narváez por ser quien se esforzó día a día por mi, además de ser mi principal motor durante todos estos años de carrera.

También agradezco a la Miss Yanina Bajaña por brindarme su tiempo, apoyo y ayuda en este proyecto de investigación en el cual me sirvieron mucho sus conocimientos, feliz de que haya sido mi tutora de tesis es una persona con un corazón grande y bondadoso. Además de un agradecimiento dirigido al Director del Departamento de Justicia y Vigilancia, el Ab. Xavier Narváez Valdiviezo quien me autorizó a realizar este trabajo de investigación.

A mi familia entera que los adoro tanto, a mis amigas y amigos de la universidad que sin duda la carrera no hubiera sido la misma sin ellos, a las reinitas mis amigas queridas, especialmente a Cindy Alvarado por ser la mejor compañera y amiga en esta etapa y siempre, también agradecerle a mi mejor amigo Ricardo Pico por ser incondicional y por compartir muchas cosas juntos a lo largo de este tiempo.

Por último agradecerle a la familia de mi enamorado por la acogida y sobre todo a él Iván Alencastri amor mío, gracias por permanecer a mi lado, ser diferente y hacerme feliz, también por entenderme cuando estuve ausente, por ser un apoyo y ser esa persona especial que necesitaba mi vida eres único.

**DENISSE NICOLE LANDÁZURI BASTIDAS**

## **DEDICATORIA**

Va dedicada especialmente a mi mami Jacqueline Wendy Bastidas Narváez, quien fue el motor principal para que esta etapa sea lograda con más entusiasmo, fuerza y felicidad formando parte de esta gran satisfacción de haber podido lograr tan ansiado título. Sin duda alguno esto no hubiese sido posible sin ella, pues es mi todo, mi vida y ella se merece esto y más, porque este logro no es solo mío sino de ella también. A mi padre Danilo Gonzalo Landázuri Barroso por apoyarme y ser parte de mis logros y fracasos, gracias por tanto

A mi hermano Danny Josué Landázuri Bastidas por ser mi ejemplo a seguir, por enseñarme a no rendirme, por ayudarme a ver las cosas desde otra perspectiva y por ser mi fiel compañero durante mis 22 años de vida.

A toda mi familia principalmente mis abuelos y abuelas que también fueron parte de este logro, por ser tan lindos y amorosos conmigo, por ser mis cómplices y nunca fallarme. Porque lo mejor que hay en la vida es tener un abuelo/a. En especial a Papi Víctor que es el hombre de mi vida, quisiera que cada persona de este mundo tenga un poquito del amor que él tiene hacia los demás, es el mejor.

Mi tía Leticia por ser incondicional y ser la mejor amiga que podría tener una persona en la vida, feliz de todos los momentos compartidos.

**DENISSE NICOLE LANDÁZURI BASTIDAS**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**

**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**ING. ESTHER GEORGINA BALLADARES CALDERÓN, MGS.**

DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**ING. ERICK PAUL MURILLO DELGADO, MGS**

COORDINADORA DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**ECON. LUCÍA MAGDALENA PICO VERSOZA, MGS.**

OPONENTE



Guayaquil 12 de Marzo del 2018.

Ingeniera

Paola Traverso

COORDINADORA UTE B-2017

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c)**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de **Landázuri Bastidas Denisse Nicole** cúmpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Factores del Ambiente Laboral que indiquen en la Productividad Laboral en el Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Factores del Ambiente Laboral que indiquen en la Productividad Laboral en el Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil”** somos la Tutora **Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c)** y la Srta. **Landázuri Bastidas Denisse Nicole** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c).**

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

f. \_\_\_\_\_

**Landázuri Bastidas, Denisse Nicole.**

AUTORA

## Índice General

Índice de Figuras.....	XII
Índice de tablas.....	XIV
Resumen.....	XVIII
Abstract.....	XIX
Capítulo I.....	1
Introducción.....	1
Contextualización del problema.....	2
Antecedentes del problema.....	2
Planteamiento del problema.....	5
Propósito del estudio.....	8
Naturaleza del estudio.....	10
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	12
Preguntas de investigación y/o hipótesis.....	15
Limitaciones y delimitaciones.....	15
Capítulo II.....	16
Marco Teórico.....	16
2.1. Ambiente laboral.....	16
2.1.1. Puesto de trabajo.....	26
2.1.2. Responsabilidad Social de la unidad.....	27
2.1.3. Habilidades laborales del individuo.....	29
2.1.4. Interacción entre los compañeros.....	32

2.1.5. Comunicación y coordinación.....	35
2.1.6. Recursos humanos. ....	39
2.1.7. Motivación laboral. ....	41
2.1.8. Toma de decisiones e implicación en la mejora. ....	46
2.2. Productividad Laboral. ....	49
Capítulo III.....	53
Metodología .....	53
Sujetos de investigación. ....	53
Instrumento de investigación. ....	54
Diseño de la investigación.....	56
Tipo de investigación. ....	57
Población y muestra. ....	59
Población.....	59
Muestra.....	59
Técnica de recogida de datos y análisis de datos. ....	60
Alfa de Cronbach. ....	64
Capítulo IV.....	67
Análisis de Alfa de Cronbach del instrumento.....	67
Análisis de la información de carácter general de las encuestas.....	69
Análisis de la percepción del ámbito de trabajo.....	73
Conclusiones.....	116
Recomendaciones.....	117
Referencias Bibliográficas.....	118

## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> El comportamiento Organizacional.....	19
<i>Figura 2</i> Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos. ....	34
<i>Figura 3</i> Género del Encuestado.....	69
<i>Figura 4</i> Edad del empleado encuestado. ....	70
<i>Figura 5</i> ¿Cuál es la condición laboral del empleado encuestado? .....	71
<i>Figura 6</i> Tiempo trabajado en DJV. ....	72
<i>Figura 7</i> Número de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil.....	73
<i>Figura 8</i> El trabajo en mi grupo está bien organizado. ....	74
<i>Figura 9</i> Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí.....	76
<i>Figura 10</i> En mi grupo tenemos las cargas de trabajo bien repartidas. ....	77
<i>Figura 11</i> En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.....	78
<i>Figura 12</i> Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.....	79
<i>Figura 13</i> El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones. ....	80
<i>Figura 14</i> El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.....	82
<i>Figura 15</i> El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad....	83
<i>Figura 16</i> El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento. ....	84
<i>Figura 17</i> El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.....	85
<i>Figura 18</i> La relación con los compañeros de trabajo es buena. ....	87
<i>Figura 19</i> Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas. ....	88

<i>Figura 20</i> Me siento parte de un equipo de trabajo. ....	89
<i>Figura 21</i> Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.....	90
<i>Figura 22</i> El ambiente de trabajo me produce stress. ....	91
<i>Figura 23</i> La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.....	93
<i>Figura 24</i> Me resulta fácil la comunicación con mi responsable. ....	94
<i>Figura 25</i> Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo. ....	95
<i>Figura 26</i> Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento. ....	96
<i>Figura 27</i> La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena. ....	97
<i>Figura 28</i> Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.....	98
<i>Figura 29</i> El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora. ....	99
<i>Figura 30</i> Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.....	101
<i>Figura 31</i> En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad. ....	102
<i>Figura 32</i> Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento. ....	103
<i>Figura 33</i> En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento. ....	104
<i>Figura 34</i> Estoy motivado para realizar mi trabajo. ....	105
<i>Figura 35</i> Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo. ....	106
<i>Figura 36</i> Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.....	107
<i>Figura 37</i> En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.....	108
<i>Figura 38</i> El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y escalar dentro de la empresa. ....	109
<i>Figura 39</i> El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí.....	110

<i>Figura 40</i> En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo. ....	111
<i>Figura 41</i> Prueba de Hipótesis.....	115

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Proceso de Toma de Decisiones</i> .....	47
Tabla 2 <i>Número de Preguntas por Constructo</i> .....	54
Tabla 3 <i>Definición de Variables</i> .....	55
Tabla 4 <i>Datos Excel para Alfa de Cronbach.</i> ....	67
Tabla 5 <i>Alfa de Cronbach</i> .....	68
Tabla 6 <i>Género del Encuestado.</i> .....	69
Tabla 7 <i>Edad del Encuestado</i> .....	70
Tabla 8 <i>Condición Laboral</i> .....	70
Tabla 9 <i>Tiempo Trabajado</i> .....	71
Tabla 10 <i>Número de Puestos Trabajados</i> .....	72
Tabla 11 <i>Puesto de Trabajo. El Trabajo en mi Grupo está bien Organizado.</i> .....	74
Tabla 12 <i>Puesto de Trabajo Mis funciones y Responsabilidades están Definidas, por lo Tanto sé lo que se Espera de Mí.</i> .....	75
Tabla 13 <i>Puesto de Trabajo. En mi grupo tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.</i>	76
Tabla 14 <i>Puesto de Trabajo. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.</i>	77
Tabla 15 <i>Puesto de Trabajo. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.</i> .....	79
Tabla 16 <i>Dirección de la Unidad. El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.</i> .....	80
Tabla 17 <i>Dirección de la Unidad. El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.</i> .....	81

Tabla 18 <i>Dirección de la Unidad El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad.</i> .....	82
Tabla 19 <i>Dirección de la Unidad. El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento.</i> .....	83
Tabla 20 <i>Dirección de la Unidad. El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.</i> .....	85
Tabla 21 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. La relación con los compañeros de trabajo es buena.</i> .....	86
Tabla 22 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.</i> .....	87
Tabla 23 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Me siento parte de un equipo de trabajo.</i> .....	89
Tabla 24 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.</i> .....	90
Tabla 25 <i>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. El ambiente de trabajo me produce stress.</i> .....	91
Tabla 26 <i>Comunicación y coordinación. La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.</i> .....	92
Tabla 27 <i>Comunicación y coordinación. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.</i> .....	93
Tabla 28 <i>Comunicación y coordinación. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.</i> .....	94
Tabla 29 <i>Comunicación y coordinación. Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento.</i> .....	95

Tabla 30	<i>Comunicación y coordinación. La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena. ....</i>	96
Tabla 31	<i>Implicación en la mejora. Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos. ....</i>	98
Tabla 32	<i>Implicación en la mejora. El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora. ....</i>	99
Tabla 33	<i>Implicación en la mejora. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora. ....</i>	100
Tabla 34	<i>Implicación en la mejora. En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad. ....</i>	101
Tabla 35	<i>Implicación en la mejora. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento. ....</i>	102
Tabla 36	<i>Implicación en la mejora. En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento. ....</i>	103
Tabla 37	<i>Motivación y reconocimiento. Estoy motivado para realizar mi trabajo. ....</i>	104
Tabla 38	<i>Motivación y reconocimiento. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo. ....</i>	105
Tabla 39	<i>Motivación y reconocimiento. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce. ....</i>	106
Tabla 40	<i>Motivación y reconocimiento. En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. ....</i>	107
Tabla 41	<i>Motivación y reconocimiento. El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y escalar dentro de la empresa. ....</i>	108
Tabla 42	<i>Motivación y reconocimiento. El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí. ....</i>	109



Tabla 43 <i>Motivación y reconocimiento. En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo.</i> .....	110
Tabla 44 <i>Datos de la Productividad Laboral.</i> .....	112
Tabla 45 <i>ANOVA</i> .....	113

## Resumen

En el presente trabajo de investigación se realizó el análisis de los factores del ambiente laboral que indiquen en la productividad laboral de los empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil (DJV). El objetivo principal fue realizar dicho análisis usando un instrumento de medición para el ambiente laboral, el cual fue una encuesta, y por otra parte se obtuvo información de la productividad de los empleados.

Dentro de la revisión de la literatura se definió los conceptos e ideas importantes de cada factor en estudio, también de las variables principales. También se realizó la validez y confiabilidad del cuestionario realizado a los empleados, para ver si este fue comprendido por ellos, en cuanto a los resultados obtenidos para esta investigación se obtuvo un Alfa de Cronbach superior a 0.70 es decir que indica que el instrumento es bueno y consiente porque el Alfa fue de 0.89.

La muestra con la que se trabajó fueron los empleados del DJV tomados de manera aleatoria, los cuales fueron 160 sujetos con distintos cargos y obligaciones. Con lo que respecta a la información de carácter general como la edad, sexo, las condiciones laborales, los años trabajados y los puestos trabajados; resultó que existen variaciones entre hombres y mujeres.

Finalmente se concluye en esta investigación que mediante un análisis correlacional realizado, los factores del ambiente laboral tomados para ver la incidencia en la productividad de los empleados del departamento, tienen poca incidencia en la productividad de estos es decir existen otros factores que podrían afectar esta variable.

**Palabras claves:** Usuarios, coeficiente, Municipio de Guayaquil, ambiente laboral, productividad.

## **Abstract**

In the present work of investigation the analysis of the factors of the labor environment was carried out that they indicate in the labor productivity of the employees of the Department of Justice and Surveillance, Municipality of Guayaquil (DJV). The main objective was to perform this analysis using a measuring instrument for the work environment, which was a survey, and on the other hand information was obtained on the productivity of employees.

Within the review of the literature, the important concepts and ideas of each factor under study were defined, also of the main variables. The validity and reliability of the questionnaire was also made to the employees, to see if it was understood by them, in terms of the results obtained for this investigation, a Cronbach's Alpha was obtained higher than 0.70, which means that the instrument is good and he consents because the Alpha was 0.89.

The sample with which we worked was the employees of the DJV taken at random, which were 160 subjects with different positions and obligations. With regard to general information such as age, sex, working conditions, years worked and positions worked; It turned out that there are variations between men and women.

Finally it is concluded in this investigation that by means of a correlational analysis carried out, the factors of the work environment taken to see the incidence on the productivity of the employees of the department, have little impact on productivity, that is, there are other factors that could affect this variable.

**Key words:** Users, coefficient, Municipality of Guayaquil, Work environment, productivity.

# Capítulo I

## **Introducción.**

Mediante la investigación que se realizó se hizo el planteamiento del problema sobre los fundamentos que también orientan a describir el problema de trabajo de investigación y la construcción del objetivo principal y específicos, preguntas de investigación, justificación de las razones que motivan a desarrollar la presente investigación, asimismo se dan a conocer las hipótesis descriptivas del trabajo, y finalmente los alcances y limitaciones que tuvo la investigación.

A continuación en un segundo capítulo se realizó el marco teórico que toma como perspectiva la teoría del ambiente laboral y especificaciones de cómo esta variable incide en la productividad laboral, basado en algunos factores que ayudarán en el estudio de ambas variables, sobre las cuales se pretende desarrollar un vínculo correlacional de ambas variables.

En un tercer capítulo, se destacó los pasos para la metodología, en donde se describirá el diseño de la investigación, su enfoque, el tipo de investigación, así como algunas técnicas de recolección, muestreo, análisis de datos, desarrollando correctamente el proceso metódico sustentado en un plan de análisis que se llevará a cabo; también se hace referencia a la estrategia que se usará en el estudio y distintos parámetros y fuentes de información primarias acompañadas de técnicas de análisis de datos.

En cuanto al cuarto capítulo, se presentan los resultados de la discusión y análisis de los mismos basado en las variables en estudio de campo de esta investigación; donde se presentan los resultados y hallazgos relevantes del trabajo de investigación basado en el ambiente laboral y la productividad laboral, organización de encuestas, estudio y

presentación de acuerdo a las categorías que fueron analizadas dentro del departamento de Justicia y Vigilancia, donde fundamentalmente se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas de presentación de datos de esta investigación, los cuales se construyeron obteniendo datos que facilitan la interpretación de los resultados y su comparación, ya que se tendrá datos de diferentes perspectivas dentro del departamento principalmente empleados que trabajan directamente con los usuarios cuyas respuestas permitirán desarrollar, interpretar y analizar las relaciones entre las variables planteadas.

También se presenta un apartado donde se expondrán conclusiones y recomendaciones que estarán basadas en la satisfacción de los objetivos planteados en la investigación y las preguntas planteadas en la formulación del problema, de manera que con este apartado se concluya la fase de investigación.

## **Contextualización del problema**

### **Antecedentes del problema.**

En la actualidad las empresas ya sean sector público o privado, están pasando por sin número de cambios; como cambios estratégicos, procesos, de puestos o incluso en el personal, donde muchas veces no se encuentra la razón por la cual se originan estos cambios. Así como también se sabe que muchas empresas buscan lograr sus objetivos sin importar en ocasiones si el empleado se siente bien dentro del entorno laboral, existe cierta confianza y cordialidad entre los distintos estamentos de las empresas, pero falta una real comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los empleados. Por ello Segredo (2012) indicó que el clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos para que no ocurran cambios de ninguna índole dentro de la empresa y que al darse cuenta que no hay cambios esto les permite proyectar un incremento en la

productividad, y solo conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

Para las empresas hoy en día ya sean sector público o privado es importante la motivación que va vinculado y muy de la mano con la variable de productividad, debido que estos dos elementos son fundamentales, los colaboradores de todas las empresas tienen un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, se realizan contrataciones de personal con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo (Lagos, 2013).

Debido a esto es importante saber si los empleados del departamento de Justicia y Vigilancia se encuentran a gusto con su labor y así logran alcanzar la productividad deseada dentro del departamento, ya que dichos empleados a diario se ven relacionados con usuarios que necesitan solucionar dudas o inconvenientes que se presentan, sean en sus viviendas, negocios o inclusive en la calle. Incluso otro argumento que sustenta esta necesidad es conocer los requerimientos de los empleados con respecto a sus puestos.

La principal parte de esta investigación es conocer si el ambiente que se vive día a día en los puestos de trabajo están incidiendo de manera positiva o negativa a la productividad laboral y así poder proponer acciones de mejora dependiendo del planteamiento de algunos factores que estas variables encierran. Por ello Raineri (2006) mencionó que “el clima organizacional es un tamiz, no mide la realidad tal cual es, sino que cómo ella es percibida”(p.5).

Cabe recalcar que el clima organizacional se puede definir como las percepciones directas o indirectas hacia las personas, sobre un grupo o conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influye en sus motivaciones y conductas dentro de cada actividad que estos desempeñen (Litwin & Stringer, 1968). El ambiente laboral es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a toda organización (Sum, 2014).

En algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación lo que afecta a su productividad laboral, en relación con su trabajo y con la elaboración de sus actividades, ya que pueden presentar dificultades tanto personales, como laborales y esto podría perjudicar de igual manera al empleado como a la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda generar una mala relación con su jefe como con el resto de sus compañeros e incluso perder su empleo (Sum, 2014).

Según Salazar, Guerrero, Machado, y Cañedo (2004) mencionaron que un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos que persigue la organización. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia (p.71).

Muchas personas a la hora de buscar un trabajo no aceptan un trabajo aburrido que no llene sus expectativas y sea cansado, aún cuando el sueldo ofrecido resulte atractivo. Por ello hoy en día las empresas están obligadas a proporcionar trabajos más significativos y con actividades motivacionales, la cual es la única manera de lograr un buen rendimiento y productividad para que el personal se sienta contento e interesado

con el trabajo que desempeña. Con esta visión Lozano (2005) indicó que muchas compañías han dado inicio al enfoque del mejoramiento del ambiente de trabajo. A pesar de que este tipo de inversión es permanente, se tienen resultados a corto, mediano y largo plazo, que son significativos e importantes para las empresas, ya que la calidad del trabajo del empleado está directamente relacionada con el equilibrio entre lo personal y lo laboral, además de que una retroalimenta a la otra haciendo un círculo virtuoso.

Finalmente Willians (2013) indicó que sería óptimo crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador lo que es necesario para generar grupos o también la creación de distintos conjuntos y equipos de trabajos capacitados y muy bien estructurados que se orienten hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización.

### **Planteamiento del problema.**

Es de mucho interés poder conocer, lograr entender y analizar los distintos comportamientos de los empleados dentro de la organización, ya que se han suscitado conceptos que van íntimamente relacionados con el ambiente laboral y la productividad laboral.

El mismo interés por el cual se ha impulsado a la presente investigación aplicándola a una institución pública como lo es el Municipio de Guayaquil, específicamente a un departamento; el cual es el Dpto. de Justicia y Vigilancia; donde se propondrá la mejora si así se la requiere del ambiente laboral en caso que este se encuentre incidiendo en la productividad de los empleados del antes mencionado departamento. Es importante tener en cuenta que como institución pública está se encuentra en la obligación a prestar un servicio al cliente excelente donde se ofrezca calidad y calidez a los usuarios. Por lo tanto estos



empleados que pertenecen al sector público son privilegiados de ayudar a la sociedad a la cual se deben.

Por esto Rodríguez (2015) mencionó que:

Desde el año 2008 las y los servidores públicos experimentarían un periodo de cambios y transformaciones de las instituciones públicas y su gestión en el Ecuador; esto ha suscitado diversos criterios: en unos casos existen opiniones, como las expresadas por dirigentes gremiales a través de los medios de comunicación, que sostienen que existiría una gran inconformidad entre los servidores y trabajadores del sector y desacuerdo con algunas políticas y/o decisiones tomadas especialmente por el poder ejecutivo, lo cual habría generado un ambiente laboral negativo. De otro lado, la voz oficial sostiene que son cambios necesarios para mejorar los servicios que prestan las instituciones públicas, lo cual implica de ser necesaria una desvinculación no voluntaria de servidores públicos, esto a parecer con la finalidad de que los servicios ofrecidos a la ciudadanía sean de calidad, con calidez y de manera oportuna a la sociedad (p.1).

Como en toda organización existe un propósito una meta, una estructura ya definida y una colectividad de individuos que forman parte de esta, con responsabilidades específicas y con cargos designados para el desenvolvimiento adecuado de cada uno de los empleados, que actúan juntas para el logro de un objetivo definido por la Municipalidad de Guayaquil orientada a colaborar con la ciudadanía. Según Goncalves (2008) “el clima organizacional es 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” (p.15).

Por otro lado, también algo que puede estar causando molestia en los trabajadores es sentir que su trabajo no está siendo remunerado correctamente. Esta inconformidad podría originarse en el momento que un empleado de una institución pública se comunica con otro empleado que realiza exactamente la misma labor y este otro si es remunerado correctamente. Debido a esta inconformidad Rodríguez (2015) mencionó que por parte del órgano rector en materia de remuneraciones, como lo es el Ministerio del Trabajo, habrían establecido una escala de la emisión remunerativa tanto para el nivel operativo como para el directivo, con lo cual mediante este sistema se habrían homologado las remuneraciones en todas las instituciones del sector público, en procura de una equidad remunerativa.

El Municipio de Guayaquil como una institución pública necesita de personas capacitadas y especializadas para atender a los usuarios de manera correcta, pero así como se debe satisfacer a los usuarios los empleados también se deben encontrar satisfechos en sus puestos de trabajo para lograr la productividad que busca la empresa, un excelente ambiente laboral le dará una alta motivación al empleado y así efectuará sus labores de manera correcta y eficiente, dándole un excelente servicio al usuario.

Es importante considerar que esos hábitos erróneos que tienen ciertos trabajadores dentro de las empresas están mal, además cabe recalcar no todos los empleados son considerados malos pero las empresas necesitan lo mejor de cada persona que se selección para un puesto. Pues la presencia en el puesto de trabajo durante la jornada laboral no figura productividad alguna, es decir, por más que el individuo se encuentre en su puesto de trabajo esto no quiere decir que se encuentre realizando las actividades que le competen, al contrario no tiene interés alguno en su trabajo.

Mediante la evaluación del ambiente laboral, se quiere dar a la empresa un instrumento de medición y consulta que proporcione información veraz acerca de los factores que determinan los comportamientos de los diferentes individuos dentro de la empresa ya que como antes se ha mencionado es de mucha importancia tener conocimiento de esto, permitiendo también diseñar estrategias de mejora tanto en las actitudes, habilidades y conductas de los empleados como en la estructura empresarial del departamento en sí.

Basándose en lo antes mencionado, se puede entender que el correcto funcionamiento y proceso de una empresa, requiere de una excelente conducta humana y productividad de los miembros que la conforman.

Finalmente las y los trabajadores de las instituciones del sector público en general, las y los servidores públicos como lo refiere la constitución de la república del Ecuador, en su artículo 229, constituye un caso particular en la administración de talento humano, por las particularidades de su entorno; por mucho tiempo ha mantenido cierto sigilo, poca apertura y reserva de información, lo que al parecer podría constituir el motivo por el cual existe limitada investigación y publicaciones sobre las dinámicas internas de este tipo de organizaciones (Rodríguez, 2015, p.3).

### **Propósito del estudio.**

La presente investigación académica tiene como fin estudiar la necesidad de que las empresas cuenten con un excelente ambiente laboral y tener una excelente productividad laboral en el puesto de trabajo, donde se desenvuelven los individuos. Y así también conocer los distintos criterios de los empleados mediante encuestas y luego de la recopilación de estas analizarlas y proponer una mejora continua y permanente en las variables de estudio. Además que se busca saber cuál es la percepción que los empleados

tienen del ambiente laboral pues esto beneficiará a la empresa y a los individuos que laboran en ella.

En el Departamento de Justicia y Vigilancia se debe tener en cuenta la gran cantidad de usuarios que asisten cotidianamente a la institución en busca de solución de sus problemáticas, es necesario también tener bien definidos los factores que sean los causantes de que exista un ambiente laboral no deseado, causando así conflictos organizacionales, para que de esta manera se pueda buscar solución a estos y mejorar la productividad laboral. Por ello es necesario estudiar el ambiente laboral en el que se desenvuelven los empleados. Viduarre (2009) mencionó que es importante tener en cuenta que “los diagnósticos de clima organizacional permiten identificar, categorizar y analizar las percepciones de los integrantes de la empresa y su entorno laboral” (p.8).

Ya ha sido mencionada la importancia que radica un buen ambiente laboral dentro de las empresas y como esta va a incidir de manera negativa o positiva en la productividad de los empleados, ya que cada organización tiene sus propias normas, leyes, reglas, así mismo como sus propias conductas, tradiciones, lenguajes, estilos, líderes donde todas estas son las que generan climas de trabajo propios de ellas. Al interior de las empresas son muchos los factores a considerar cuando se trata y aborda el tema relacionado a ambiente laboral. Viduarre (2009) señaló que “la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo” (p.3).

El ambiente laboral se constituye cada vez más como un factor que refleja las fortalezas y debilidades que encuentra el trabajador en la empresa, lo cual sirve para diseñar estrategias que incrementen su productividad laboral en sus puestos de trabajo y con ello determinar el tipo de dificultades que existen en una organización a nivel de

recursos humanos y organizacionales, internos o externos, en donde estos actuarán facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los trabajadores y de todo el sistema organizacional (Lozano, 2005).

### **Naturaleza del estudio.**

El tipo de diseño de la investigación a emplear será de tipo cuantitativo ya que este constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas.

Según el modelo cuantitativo de Reeve se han descrito cuatro razones principales por las cuales la fijación y medición de metas aumenta la productividad: (1) las metas dirigen la atención hacia la tarea; (2) las metas movilizan el esfuerzo, en especial si la tarea es percibida como difícil; (3) las metas aumentan la persistencia y reducen la posibilidad de deserción; y (4) las metas alientan el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el rendimiento (Reeve, 2006, p.10).

Es por esto que la investigación cuantitativa es conveniente cuando existe un cuerpo teórico relacionado con el departamento de Justicia y Vigilancia previo suficientemente fundamentado capaz de inferir los conceptos a analizar de forma concreta. Esta es uno de la más recomendadas y apropiadas para la verificación o el contraste de hipótesis fundamentada en el conocimiento teórico existente.

Según Arechavala (2013) indicó que en investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los trabajadores tienen diferentes formas de motivarse para ser más productivos en sus puestos y es contar con un ambiente laboral armónico. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

De acuerdo a lo anterior, al buscar una valoración de ambiente laboral es muy significativo averiguar y evaluar las áreas de oportunidad que se tienen dentro del

departamento de Justicia y Vigilancia, se puede consideración lograr una estabilidad en el ambiente laboral de los servidores que trabajan dentro de este departamento de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción y cumplimiento, compromiso con el Municipio de Guayaquil, sentimiento de posesión del individuo, etc. Los empleados al sentirse bien en su puesto de trabajo esto hará que se brinde un mejor servicio al cliente a los usuarios municipales y que a su vez de una visualización mejor a la organización y al departamento como tal, ya que se quiere destacar a sus empleados por su excelente desenvolvimiento en su puesto.

Ya que con este estudio se buscar comenzar algo mejor ir hacia el rumbo de la mejora continua en el Municipio como institución pública, para establecer un pacto de los empleados y la institución ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal del departamento de Justicia y Vigilancia, teniendo presente el hecho de que el buen ambiente laboral es un factor que resalta en la eficiencia del control cotidiano de los empleados.

Por ello Apuy (2008) mencionó que es importante saber que:

En las organizaciones hay tres actitudes, que explican la productividad de los funcionarios: la satisfacción en el trabajo, la expresión participativa y el compromiso organizacional, que influyen en la satisfacción y rendimiento del individuo, se puede decir que es el grado de congruencia entre sus necesidades y la cultura (p.2).

Por otro lado (Viduarre, 2009) mencionó que “las organizaciones tienen una finalidad, tienen objetivos; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se les considera como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia”(p.13).

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Determinar los factores del ambiente laboral que inciden en la productividad laboral del Departamento Justicia y vigilancia, Municipio Guayaquil.

### **Objetivos específicos.**

Identificar las distintas teorías y factores claves del ambiente laboral

Definir los distintos aspectos del ambiente laboral en el departamento municipal y principales efectos en la productividad laboral.

Analizar y validar la confiabilidad del instrumento del trabajo de investigación.

Recopilar información importante sobre los factores del ambiente laboral que inciden en la productividad laboral en el departamento.

## **Justificación**

La Dirección de Justicia y vigilancia (DJV), Municipio de Guayaquil busca que sus trabajadores se encuentren motivados, que los mismos sientan orgullo, ánimo y optimismo sobre la labor que realizan, pero para el éxito de este departamento se deben utilizar métodos y técnicas gerenciales acordes a las características de cada puesto y el desempeño de cada individuo.

En la actualidad los directivos de las empresas son más abiertos a escuchar y prestar atención sobre las opiniones que tienen sus empleados, debido que estas opiniones reflejan lo que ellos sienten. Es decir, estos se encuentran interesados en conocer si sus empleados se encuentran satisfechos en el área y conociendo el ambiente laboral en el que se desenvuelven estas las cosas están más claras para estos directivos. Por ellos al hacer un

estudio del ambiente laboral se podrá canalizar sus opiniones respecto al departamento y se podrá analizar esto con la variable de producción de los empleados, según Viduarre (2009) mencionó que “el hecho de permitir expresarse y saber que sus puntos de vista van a ser distinguidos y así por otra parte también tomados en cuenta por el director, es decir es una mejora del ambiente laboral existente en cualquier empresa” (p.19).

Según lo planteado en esta investigación se podrá manifestar la justificación e importancia del estudio de la misma es muy notable para el departamento, ya que para una buena marcha de la empresa se requerirá entender el ambiente laboral mediante la conducta de los individuos, según Viduarre (2009) en investigaciones de esta índole, en el ambiente laboral es relevante despertar la reflexión de los niveles ejecutivos y autoridades superiores de la organización para asumir un cambio en donde prevalezca un ambiente de cooperación, respeto, responsabilidad y valorar las alternativas de solución y resolverlos.

Por otro lado, con la recopilación de datos y sus análisis respectivos se obtendrán resultados de este estudio con los que se podrían crear una base o fuente de consulta actualizada para investigaciones futuras, que va a contener elementos significativos para tenerlos en cuenta.

Otra buena razón por la cual es justificable la realización de este estudio de investigación es los beneficios que se obtendrán. Beneficios que van directamente para el director de esta área, al tener conocimiento de que es lo que opinan sus empleados referente al ambiente laboral en el que operan día a día y como este les afecta o ayuda a ser productivos, pero también indirectamente los mismos empleados. “Un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros” (Sum, 2014, p. 1).



Fuentes(2012) mencionó que “el nivel de la productividad del trabajo es un índice importantísimo del carácter progresivo de un modo de producción de un régimen social dado. Elevar la productividad del trabajo significa economizar trabajo vivo y trabajo social, reducir el tiempo socialmente necesario para producir la unidad de mercancía, rebajar su valor” (P.8).

El aumento en la productividad deriva del uso eficiente de los recursos, por lo que las empresas recurren a varias vías para lograrlo, entre éstas; fomentar la creatividad e innovación, incrementar la motivación y participación del trabajador, formar y capacitar al elemento humano en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo, realizar menos esfuerzo y producir más para mejorar los métodos de trabajo y hacerlos más eficientes (Fuentes, 2012, p. 20).

El trabajador mas productivo es aquel que satisface sus necesidades por medio de su empleo y, por lo tanto, se presiona a si mismo a realizar correctamente su trabajo y le pone mayor empeño a la tarea que realiza. Ochoa (2014) señaló que:

Se necesita encontrar una armonía sana entre tres pilares básicos, la persona, el entorno y competitividad. Un entorno apropiado puede significar un aumento del 40% de productividad, todo basado en la aportación de valor, en la sostenibilidad y en la eficiencia, como solución al modelo actual, que produce seres humanos enfermos para una economía enferma (p.6).

También es importante tener el conocimiento de que la cantidad de trabajo que realice el individuo no siempre quiere decir que realizo una excelente labor, ni que existe mayor productividad; y esto es algo que se ve mucho en el área de servicios donde quizás no es tan relevante la evaluación del trabajo del empleado.

## **Preguntas de investigación y/o hipótesis.**

P1: ¿Existe alguna incidencia entre el ambiente laboral sobre la productividad laboral del Departamento de Justicia y Vigilancia?

P2: ¿Cuáles son los factores del ambiente laboral que indiquen dentro del Departamento de Justicia y Vigilancia?

H0: El ambiente laboral no influye en la productividad laboral de los trabajadores del departamento de Justicia y Vigilancia.

H1: El ambiente laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores del departamento de Justicia y Vigilancia.

## **Limitaciones y delimitaciones.**

En el estudio de esta investigación se tendrá en cuenta únicamente los factores del ambiente laboral que incidan en productividad de los trabajadores.

Las encuestas van dirigidas a los empleados que laboren dentro de esta institución y únicamente se tomarán en cuenta los empleados del departamento de Justicia y vigilancia, debido a que el municipio solo permite hacer estudio a antes mencionado departamento, el cual va orientado a los diferentes niveles del departamento: dirección, delegados y comisarias.

Se buscará un horario estratégico para realizar las encuestas a los empleados, debido que su trabajo es estar concentrados atendiendo las necesidades de los usuarios y no pueden tener tiempo.

La investigación se realizó en una empresa del sector público de Guayaquil, específicamente en el Municipio de Guayaquil, se encuentra ubicada en el centro de la ciudad.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

A continuación se pretende señalar conceptos básicos sobre lo que respecta a las variables de estudio el ambiente laboral y la productividad laboral con sus factores respectivos.

#### **2.1. Ambiente laboral**

Actualmente las empresas tienen un enfoque diferente al de años atrás, el cual busca que los empleados se encuentren a gusto en su empleo, analizando distintos aspectos dentro de la organización entre estos está fijarse si su equipo de trabajo tiene buena relación y trabaja de manera armónica y responsable entre compañeros. Es de mucha relevancia que haya ambientes agradables dentro de la organización, porque con ello se obtendrán mejores resultados en las actividades que estos tengan a su cargo. Rodríguez (2015) indicó que “el clima laboral ha suscitado el interés de investigadores, posiblemente porque respresenta un elemento clave para el éxito de una organización; e impacta en el desempeño y por ende en la productividad de la organización” (p.18).

Asimismo, es relevante que las empresas sean capaces de adaptarse a los cambios del entorno, es decir, ser flexibles a las transformaciones que pueden suceder. En principio, Werther y Davis (1989) postularon que “es posible plantear que el ambiente se percibe directa o indirectamente por los trabajadores y repercute en su comportamiento y productividad laboral” (p.47).

Cuando los empleados se sienten bien en su trabajo y se desenvuelven de la mejor manera en su cargo, esperan que su jefe lo note, buscando algún reconocimiento muchas veces no es económico es algo más allá de eso, como un ascenso o algo que los mantenga motivados.

Por ello Chiavenato (2002) señaló que en realidad, el valor intrínseco de una organización reside principalmente en sus activos intangibles, es decir, que no se ven, pero que constituyen la verdadera riqueza de la organización y proporcionan la base fundamental y la dinámica que lleva directamente al éxito de las organizaciones. Esos activos intangibles constituyen la piedra central de la innovación y la competitividad de las organizaciones en un mundo cambiante, relativo y globalizado. Esos activos dependen de lo que llamamos capital humano, que es el conjunto de talentos, que actúan en un contexto organizacional que les proporcione estructura, respaldo e impulso (p.9).

Por otro lado sabemos que en la actualidad que para las empresas es de gran relevancia tener ambientes agradables y armónicos, para que con ello se pueda obtener los resultados esperados con lo que corresponde a las actividades de la misma. Asimismo cuando una persona llega a su puesto de trabajo, va lleno de expectativas y también ideas positivas sobre sí mismo de que es lo que se merece, o también que es capaz de realizar con respecto a su rendimiento, todo esto relacionado a lo que aquella persona está preparada y habilidades o conocimientos que hayan adquirido.

Lagos (2013) indicó que el ambiente interno incluye también la cultura y otros aspectos intangibles como el trabajo en equipo, la coordinación, el nivel de eficiencia de los empleados, los sueldos de los empleados y costos de monitoreo. La estrategia para la competencia también debe estar en sintonía con los recursos internos en especial el ambiente interno (p.25). Por otro lado también hace referencia sobre el ambiente externo

donde indicó que se refiere a todos aquellos elementos o fuerzas internas que influyen en la organización, siendo estos los incentivos, clima organizacional, liderazgo, el cumplimiento de normas y valores, etc(Lagos, 2013, p. 25).

El clima laboral es el conjunto de circunstancias, acciones, actitudes, habilidades o condiciones que rodean y se presentan a una persona en su entorno laboral. Debido a esto se Camps (2014) señaló que el clima laboral va a influir directamente en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por ello, en la productividad de la empresa y en la consecución de sus objetivos; el clima laboral depende de una diversidad de factores:

- Los procedimientos de los Directivos o Gerentes.
- El comportamiento de los trabajadores, desde el desarrollo de su trabajo como en las relaciones con sus compañeros y con la empresa.
- Las características del lugar en el que se desarrolla el trabajo: temperatura, iluminación, mobiliario, ergonomía, etc (p. 20).

Según Chiavenato (2002) indicó que “el ambiente laboral estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones” (p.22). Todos sabemos que cada empresa es diferente ya sea por sus características o razón social, es decir cada una de estas tienen su propia cultura y les sirve para ir orientadas y tener esto como base para su funcionamiento, pero también es importante que el empleado conozca estas diferencias para que de esta manera pueda alcanzar el éxito profesional.

Así mismo agrega el autor que el ambiente laboral “puede percibirse dentro de una amplia gama de características cualitativas: saludable, cálido, frío, incentivados, desmotivador, desafiante, neutro, amenazador, etc., de acuerdo con la manera en que cada participante realiza sus transacciones con el ambiente organizacional, y pasa a percibirlo en función de estas” (Chiavenato, 2002, p. 314).

Como se puede ver en la Figura 1 Chiavenato realizó una ilustración de un iceberg donde hace una comparación de distintos aspectos visibles e invisibles en los individuos; donde los aspectos visibles se encuentran en la punta del iceberg, mientras que lo que no se ve que son los aspectos invisibles están abajo por ser aspectos negativos que tienen los individuos en la organización. Ochoa (2014) señaló que “el patrón de comportamiento varía mucho de una persona a otra pero el proceso por el cual se llega a él es básicamente el mismo” (p.8).

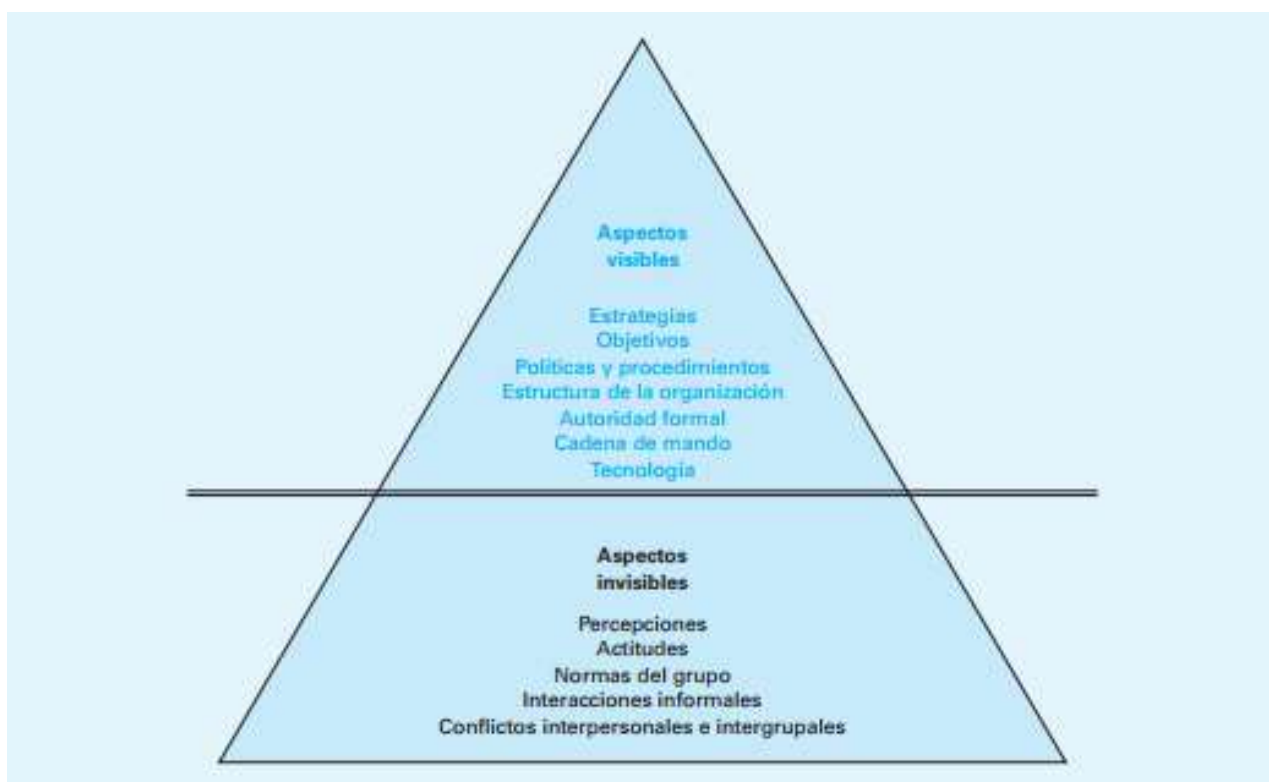


Figura 1 El comportamiento Organizacional.

Nota. Tomado de “Comportamiento Organizacional,” por Chiavenato, I., 2002, Comportamiento Organizacional como un Iceberg, cap. 1, p.7.

Por otro lado Poole (2006) definió que “el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización” (p.1).

El ambiente laboral figura como uno de los principales enfoques en el estudio de los empleados y su comportamiento dentro de las organizaciones, porque se busca la mejora constante y recopilación de éxitos para la empresa, mejorando la eficiencia y eficacia de los mismos. Es por ello que las empresas en la actualidad han redefinido y tomado en cuenta nuevas políticas, las cuales van orientadas a que el conjunto de empleados lleven a la empresa al máximo desarrollo y éxito.

Consecuentemente, para favorecer el ambiente laboral de la empresa sea esta una pequeña, mediana o grande, se debe examinar el conflicto que estén pasando los empleados de la misma independientemente del nivel jerárquico en la empresa.

Por ello Chiavenato (2002) señaló que el ambiente laboral afronta desafíos importantes, como las rápidas y constantes transformaciones en el mundo, en el ambiente de negocios, en las características de la fuerza de trabajo, en las expectativas de los clientes y los consumidores, en las propias organizaciones, en el comportamiento de los directivos y gerentes (p.21).

Un clima positivo se caracteriza porque las personas perciben de mejor manera las realidades laborales como el soporte que estos reciben por parte de sus jefes y compañeros, es decir la mejora del ambiente basado en pequeñas cosas, la calidad del trato entre las personas con las que se convive a diario, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras. Las organizaciones con climas positivos tienen una mayor capacidad de adaptación y alcanzan el éxito deseado (Toro & Sanín, 2013).

Por otra parte Fernández (2006) mencionó y hace referencia a una escala que ejemplifica alguno de los climas que se pueden encontrar en una organización:

- Desvinculación: Describe un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que “no está identificado” con la tarea que realiza.
- Obstaculización: Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo.
- Sprint: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- Intimidad: Los colaboradores de la organización establecen relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, dicha relaciones se fortalecen no solo dentro de la empresa, sino también fuera, lo que permite que el empleado disfrute y valore su trabajo. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociadas a la realización de la tarea.
- Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación. Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.
- Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización”, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.



- Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- Recompensa: El sentimiento de ser remunerado justa y adecuadamente por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción. Riesgo: El sentido de probabilidad que algo suceda o no.
- Cordialidad: El sentimiento general de compañerismo que prevalece en la atmosfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales, amistosos e informales.
- Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y criterios de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren escuchar diferentes opiniones, el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
- Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias y no se aplican uniformemente.

- Formalización: El grado en que se regulan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
- Adecuación de la planeación: El grado en que los proyectos se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
- Selección basada en capacidad y desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en políticas, personalidad, o grados académicos.
- Tolerancia a los errores: El grado en que las equivocaciones se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar (p.22).

El ambiente laboral tiene conceptos amplios, como la psicología. Por que encierra muchos aspectos donde resaltan, el aprendizaje, las variables fisiológicas que se encuentran en cada individuo, distintos procesos perceptuales y del pensamiento, nuevas y diferentes experiencias sociales, también incluyen las características de la personalidad de cada individuo que trabaja dentro de la empresa.

De este modo es como Venutolo (2009) mencionó que el clima laboral es concebido como un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento de lo individuos de la organización, el cual tiene consecuencias sobre su desenvolvimiento en el puesto, productividad, nivel de satisfacción, nivel de rotación, etc (p.12).

Cabe hacer referencia, también, a la noción de moral organizacional que puede definirse como la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la

conveniencia de esas finalidades. Según Seisdedos (1996) la moral es un subproducto de un grupo y tiene cuatro aspectos que inciden notoriamente en el clima organizacional:

- Sentimiento de solidaridad del grupo,
- Necesidad de una meta,
- Progresos observables hacia la meta,
- Participación individual en las tareas significativas que sean necesarias para alcanzar la meta (p.32).

Por su parte, Litwin y Stringer (1968) determinaron nueve dimensiones que forman parte del clima organizacional existente en una empresa, las cuales están vinculadas con propiedades específicas de la organización que son percibidas por los miembros de la misma:

- 1) Estructura: es la percepción del trabajador sobre los procedimientos, normas y trámites que debe cumplir durante la realización de sus tareas (nivel de burocratización de los procesos, organización y estructuración de las tareas, etc.).
- 2) Responsabilidad (empowerment): nivel de autonomía en la toma de decisiones respecto de las tareas realizadas que puede adquirir un trabajador.
- 3) Recompensa: percepción de la adecuación de la remuneración y los incentivos a la calidad y cantidad de labor realizada, si hay equidad en el sistema de promociones y remociones.
- 4) Desafío: es la percepción sobre el grado de desafío que puede proponer la realización de las tareas y actividades encomendadas. Indica si en la organización se aceptan y promueven acciones riesgosas a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

- 5) Relaciones: aspecto crucial que da cuenta de las relaciones interpersonales que se establecen entre compañeros de trabajo y también a nivel jerárquico.
- 6) Cooperación: sentimiento de apoyo y ayuda que percibe cada trabajador dentro de la empresa, tanto entre pares, como en los niveles superior e inferior.
- 7) Estándares: cómo es percibido por el trabajador el énfasis que pone la empresa en el cumplimiento de estándares, normas de procedimientos y pautas de rendimiento.
- 8) Conflictos: percepción del trabajador sobre las formas y mecanismos que se implementan para solucionar conflictos dentro de la organización y nivel de afrontamiento de los conflictos.
- 9) Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y al grupo de trabajo; de alguna manera refleja si hay coincidencias entre los objetivos personales y los de la organización (p. 23).

Por ello Venutolo (2009) mencionó que es preciso destacar que el propósito que nos ocupa, el clima laboral refiere concretamente a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales sostenidos tanto por la cultura de la compañía, en los procedimientos establecidos como por la interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos, que influyen positiva o negativamente en el trabajo (p.38).

Lo que significa que resulta importante en el trabajo de investigación, la identificación de los Factores del ambiente laboral como: puesto de trabajo, responsabilidad social de la unidad, habilidades laborales del individuo, interacción entre los compañeros, comunicación y coordinación, higiene en el puesto de trabajo, recursos humanos, motivación laboral y toma de decisiones, los cuales analizará a continuación:

### **2.1.1. Puesto de trabajo.**

Las personas hoy en día cuidan mucho sus puestos de trabajo debido a la escasa oferta laboral que hay en el país. Por ello es de gran importancia analizar el puesto de trabajo como un factor dentro del ambiente laboral, debido a que está claro que la tercera parte del día los individuos pasan dentro de las empresas desempeñando su cargo, donde conviven con otras personas y forman grupos de trabajos, personas con distintas características, las cuales cambian dependiendo al grupo familiar o a las del grupo social de los mismos. Por ello Bravo (2014) indicó que “el análisis de puestos es una técnica, independiente de otras, donde se determinan las características óptimas de la persona que ocupara el puesto” (p.38).

Este mencionado factor es importante ya que tiene que ver directamente con la cantidad y la continuidad de energía y demás esfuerzos físicos y mentales requeridos para el cargo, también la complejidad física y aspiraciones que necesita el individuo para ocupar y desempeñar el cargo adecuadamente. Es por ello que Corado (2007) mencionó que se necesita el esfuerzo físico necesario de parte de los individuos establecidos en un cargo, excelente capacidad visual, destrezas y/o habilidades por último y no menos importante la complejidad física necesaria. Es decir, que en el puesto de trabajo es donde se va a dar a notar toda su estructura corporal el trabajador.

Aunque las empresas también se preocupan y procuran tener y contar con recursos humanos capaces de lograr sus objetivos, donde vayan de la mano con un desarrollo constante en los distintos puestos. Esto con el objetivo de cumplir con los intereses de los empleados y también saber cuáles son esos intereses; ya sean económicos o sociales, donde estos vayan relacionados al excelente desempeño de los empleados y así estos se sientan satisfechos y que están cumpliendo las expectativas que tenían sobre el cargo que tienen. El mismo autor también hace referencia que los factores varían de una empresa a otra, al igual que de un puesto a nivel operativo a uno de nivel ejecutivo. Por otro lado las cualidades

siempre estarán en función de las necesidades de la organización. Las más comunes que se requieren para ocupar un puesto son: Identidad, conocimientos, personalidad, etc. (Bravo, 2014).

Es clave que los empleados tengan bien definidas sus responsabilidades por lo tanto el empleado también tendrá conocimiento de que es lo que la empresa espera de él, fundamental que sepa el manejo de todo lo que tenga a su cargo y así el individuo lo pueda desempeñar de la mejor manera.

Corado (2007) señaló que: un puesto puede ser descrito como una unidad de la organización, que consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen de los demás. Los deberes y las responsabilidades de un puesto corresponden al empleado que lo desempeña, y proporcionan los medios con que los empleados contribuyen al logro de los objetivos en una empresa (p.47).

En los puestos de trabajo es clave que haya excelentes condiciones ambientales porque en definitiva los empleados no pueden desempeñarse correctamente si este es desagradable, molesto o inclusive un trabajo sujeto y lleno de riesgos. Se pretende que los empleados se adapten a sus puestos para así en conjunto a otros empleados mantener la productividad y rendimiento de la empresa. El mismo autor menciona que existen desventajas cuando los empleados no se sienten a gusto en sus puestos, según Corado(2007) mencionó que una de ellas es que “el ambiente se torna superficial y distorcionado” (p.55).

### **2.1.2. Responsabilidad Social de la unidad.**

Las empresas recién empiezan a notar la importancia existente en la responsabilidad social de la unidad, la cual está a cargo de un individuo competente y capaz de llevar las riendas de dicha unidad. Dentro de este factor encierra un aspecto muy importante como lo es la responsabilidad social empresarial, donde este término debe entenderse como una

nueva perspectiva para las empresas, la cual logrará excelentes resultados a largo plazo. Por ello Gómez y Loyola (2004) mencionaron que “los derechos humanos, las condiciones laborales y las condiciones ambientales que forman parte de la responsabilidad social empresarial, no deben considerarse como una moda, sino como temas en que se trabaje día a día para poder contribuir con la empresa” (p.18).

Las mismas autoras mencionaron que la responsabilidad social de la unidad cumple con acciones hacia los empleados y ambiente laboral e indican que debe existir un equilibrio entre el trabajo y descanso, vida de familia; también dar espacios de formación, educación y crecimiento personal; procurar que existan ambientes saludables y agradables y herramientas adecuadas para los empleados, también es importante realizar campañas de salud y así los empleados noten que la empresa se interesa por ellos, no discriminar. En resumen mejorar las condiciones de trabajo, reducir gastos y orientar a los empleados a servir con mayor eficiencia a los clientes (Gómez & Loyola, 2004).

Los empleados de la unidad necesitan estar informados constantemente con lo que sucede dentro de la empresa y así sentirse más comprometidos a esta; es fundamental hoy en día para las empresas involucrar a los empleados en las tomas de decisiones y demás actividades que se vayan a realizar, para que estos tengan conocimiento de todos los procesos que realiza la empresa. A algunos empleados les gusta saber información ya sea que los beneficie o quizás algo que les pueda afectar a su trabajo y estar prevenido ante cualquier imprevisto que se pueda suscitar. Gómez y Loyola (2004) mencionaron que existen beneficios en la Responsabilidad Social de la unidad ya que va a existir “mayor confianza de los empleados por la empresa, la sienten como suya; se eliminan probabilidades de conflictos relacionados a la productividad, aumentando la disposición al trabajo; reducción de ausentismo y aumento de calidad, y por ende, mayor satisfacción del cliente” (p.12).

Con el pasar del tiempo han surgido nuevos problemas, donde la responsabilidad social de la unidad pasa por un proceso de cambios, porque las empresas han adquirido un puesto importante en la sociedad, por lo que en la actualidad tienen que demostrar una conducta “socialmente responsable”. Según Gómez y Loyola (2004) “las empresas de hoy, están redefiniendo su rol en la sociedad, ya no se trata de cumplir sólo con su función lucrativa, sino que las empresas privadas comienzan a considerar que su función económica es inseparable de sus obligaciones sociales” (p.15).

Según las mismas autoras Gómez y Loyola (2004) mencionaron que el Comité para el Desarrollo Económico, la empresa tiene tres niveles de responsabilidad:

- Básicas, relacionadas a la función económica: producción, empleo, crecimiento económico.
- Atención a cambios en los valores y prioridades sociales, conservar el medio ambiente, relaciones laborales, información al consumidor.
- Responsabilidades para vincularse más a la actitud de cambio del entorno social: pobreza, cuestiones urbanas (p.10).

Las organizaciones son socialmente responsables cuando dentro de su estrategia de negocio no sólo pretenden tener en cuenta las dimensiones que van dirigidos hacia objetivos financieros de interés para sus propietarios, sino que también agrega los objetivos sociales y medioambientales.

### **2.1.3. Habilidades laborales del individuo.**

Es importante reconocer que cada uno de los individuos que conforman el equipo de trabajo dentro de la empresa, tienen sus propias habilidades. Unos empleados más eficientes que otros y se debe felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y así este seguirá mejorando su desempeño. Por ello Sum (2014) mencionó que “el reconocimiento



por las habilidades del individuo puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento Sum (2014) afirmó que es importante para los individuos “una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso” (p.13).

Los empleados muestran sus habilidades y dan lo mejor de sí mismo, cuando estos se sienten motivados de alguna manera, según Camps (2014) indicó que “la motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él” (p.14).

Por otra parte los individuos buscan también sentirse retados a ser mejores en lo que hacen, por naturaleza son competitivos más cuando en la empresa existe oportunidad de crecimiento profesional e ir escalando, es decir que los individuos crean un ambiente confiable con sus superiores para que así estos se den cuenta de sus habilidades y estos sentir que su trabajo realizado tiene un sentido y un propósito.

Es importante saber que la motivación de los individuos se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final, por lo que Sum (2014) recomendó aplicar las siguientes pautas administrativas dirigidas a los individuos de la organización:

- Crear los procesos administrativos eficientes en donde exista transparencia en las reglas de conducta establecidas por la empresa, y con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del empleado ante reconocimientos, promociones y reprimendas.
- Explicar con claridad las etapas de los proyectos y así prevalecer en todo momento la verdad, pues los empleados prefieren siempre una confrontación honesta con la realidad conocer lo que las empresas esperan de ellos y lo que

a su vez pueden esperar ellos de la empresa, así como los riesgos implícitos en la relación y las etapas involucradas fijan fechas de compromiso, lo que motivara la confianza del empleado para desarrollar su potencial.

- El deseo de las personas de poder cooperar para realizar cosas excelentes, grandiosas es inherente a su personalidad y esto implica pasión e intensidad de integración de hecho uno de los mayores retos de motivar a otros es crear desafíos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y fallas en el trabajo. Por lo anterior hay que generar y entregarles las herramientas las cuales son necesarias para afrontar los retos.
- Es necesario utilizar sus valores personales y compartirlos con el personal en realidad las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad, la responsabilidad se deben replantear los valores empresariales hacia una visión de valores personales, ya que el sentido de pertenencia guarda gran relación con la identificación a nivel emocional del lugar en donde se desarrolla el empleado (p.16).

Slocum (2009) definió que es importante “crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, donde puedan poner en práctica sus habilidades personales, los individuos buscan una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzar los objetivos de la empresa” (p.9).

El mismo autor hace mención del método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena

manera. Además mencionó que el objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad (Slocum, 2009).

#### **2.1.4. Interacción entre los compañeros.**

Para las empresas las relaciones laborales son esenciales y fundamentales para que haya un buen desempeño dentro de la empresa, así mismo como la comunicación es un factor importante que debe existir entre los empleadores y trabajadores, el trabajo es el motor de la sociedad.

Debido a esto Pérez (1994) estableció que dentro de las relaciones laborales, se debe denotar que existen dos dimensiones fundamentales: una dimensión de cooperación, que se caracteriza por reconocer la legitimidad de intereses en conflicto y a menudo en contraposición, para que puedan y deban ser conciliados en pro de objetivos y metas de la organización, lo que no significa que siempre una de las partes deba ceder espacios, derechos adquiridos o aspiraciones por el bien de la empresa, sino que en toda circunstancia el bienestar de la empresa debe involucrar en forma directa el bien de quienes la constituyen: empresarios y trabajadores; y una dimensión de conflicto que representa la contraposición de dichos intereses (p.3).

El estudio de este factor nace de la necesidad de querer mejorar la calidad de las interacciones entre los trabajadores y empleados dentro de una organización, ya que se busca un ambiente satisfactorio para los individuos que pasan parte de su tiempo compartiendo con personas que tienen distintos pensamientos, características e incluso ideologías, pero a pesar de estas diferencias todos van orientados hacia un objetivo común.

Según Aho, Pizarro, Rebolledo, y Salas (2006) mencionaron que el enfoque clásico de la organización se basa en tres teorías: La Teoría de la Organización Científica de Taylor, El Modelo de Burocracia de Weber y El Concepto de Administración de Fayol.

- Teoría de la organización científica de Taylor: Para él la mejor forma de ejecutar una tarea era dividirla en elementos básicos. Cada elemento sería tan simple que cualquier trabajador con un mínimo de capacitación podría realizarlo en un tiempo mínimo. Las cadenas de montaje, la ultra especialización de las tareas y los salarios por trabajo a destajo han evolucionado a partir de este enfoque.
- El modelo burocrático de Weber: trae la jerarquía, las líneas de autoridad y la sistematización de comportamientos. El trabajo debe hacerse de forma rutinaria, impersonal, en un marco rígido y con un conjunto de reglas o directrices, por lo que nada debe dejarse a la improvisación o a la creatividad de los individuos.
- Teoría de administración de empresas de Fayol: esta teoría aporta las cuatro funciones clásicas de un administrador competente: planificación, organización, dirección y control. De esta teoría también se mantiene la noción de unidad de mando, por lo cual un subordinado debe recibir las órdenes de un único supervisor, la distinción de autoridad de línea (ejecutiva) y asesora, la noción de alcance de control que determina el número de empleados que puede supervisar con eficiencia un gerente, y el principio de especialización de funciones, basado en el agrupamiento de actividades similares en el mismo departamento. (p.7).

La mayoría de las empresas siempre están tratando de que exista una buena relación laboral entre los individuos es ahí donde entra la gestión de recursos humanos, que se fijan en las decisiones y acciones de estos individuos, que van vinculados a dichas relaciones. Dentro de las empresas normalmente, no siempre, hay sindicatos o grupos que defienden los intereses de los trabajadores, con el fin de sentirse motivados y

protegidos por alguna situación que se pueda dar. En la Figura 2 se pudo observar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos, organización y trabajadores, donde se observa que cuando trabajan en equipo todos se dirigen hacia el mismo objetivo en común que tienen y busca la empresa.

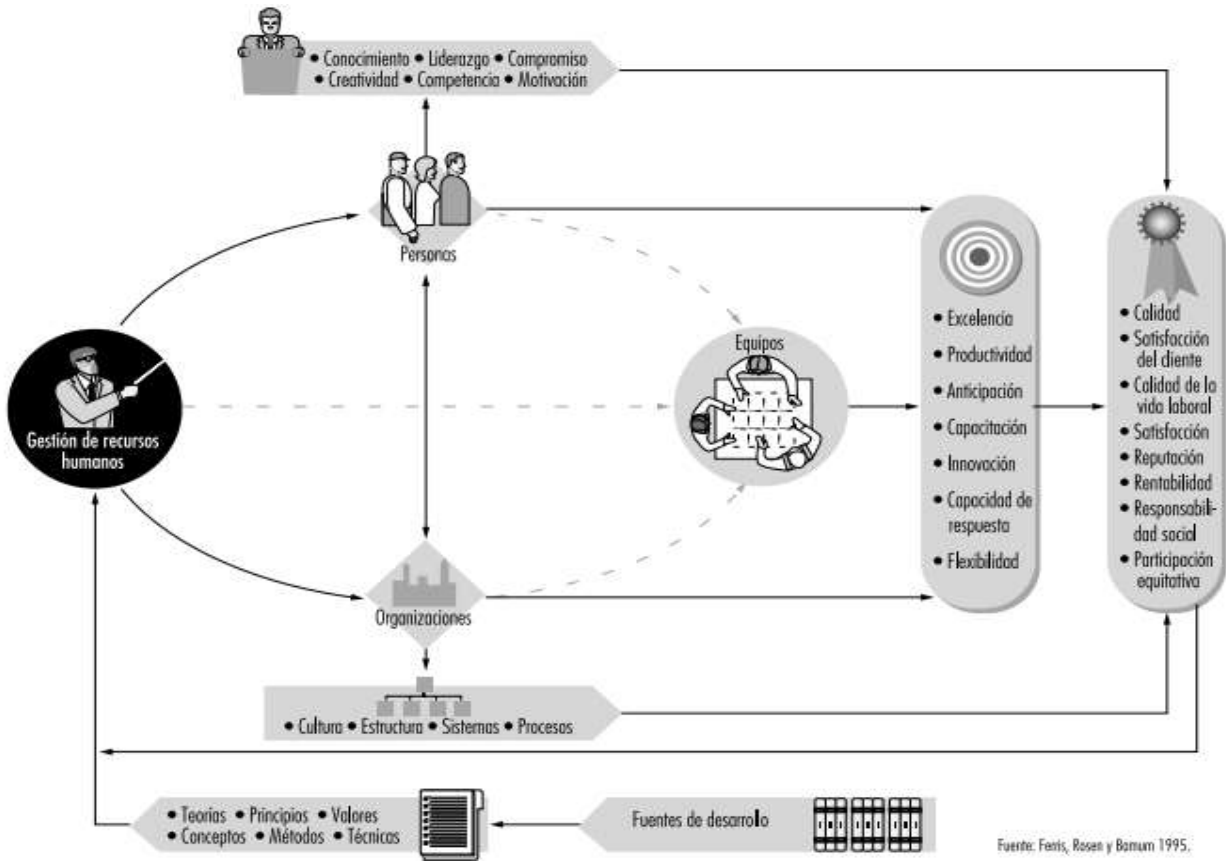


Figura 2 Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos.

Nota. Tomado de “Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos,” por Trebilcock, A., 2001, *El papel de la gestión de recursos humanos en la dotación de valor añadido a las personas y las organizaciones*, 21.4.

Por otro lado, algunas empresas separan a sus trabajadores por grupos o equipos fijándoles una meta a cada uno de los grupos mencionados, para que así estos compitan entre sí, es aquí donde el trabajo en equipo es esencial y juega un papel importante, asimismo la interacción entre estos individuos para lograr la meta esperada y ser mejores o ir al mismo nivel que los demás equipos. Es una manera también de tener a los empleados activos dentro

de la empresa y no vivan en la monotonía de un trabajo aburrido, en este factor influye mucho el ambiente laboral en el que se desenvuelven los empleados.

#### **2.1.5. Comunicación y coordinación.**

Según una investigación realizada por Balarezo (2014) mencionó que a nivel mundial la comunicación organizacional ha sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Ante estos retos la visión empresarial no solo debe estar sustentada en el paradigma de economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las empresas desde el siglo XIX. A este debe incluirse la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización.

De esta afirmación se puede rescatar y mencionar que la comunicación es una herramienta esencial en el proceso laboral como el autor lo menciona este factor es un eje fundamental en la empresa, donde se da una interacción comunicativa tanto interna como externa, entre empleadores, trabajadores y clientes. Asimismo hoy en día puede apreciar como la comunicación organizacional ha ido evolucionando con el pasar los años, las empresas mencionan que al relacionarse con la coordinación se puede tener más claros los objetivos y hacia a donde va orientada la empresa.

En este punto de la investigación se debe mencionar lo importante que es que haya una efectiva comunicación entre la organización y demás factores mencionados en las variables de estudio. Por ello Balarezo (2014) mencionó que “la comunicación organizacional se describe como una disciplina socio-técnico-administrativa mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud de los públicos de una organización” (p.5).

Según Balarezo (2014) indicó que en el Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea (p.5).

En los últimos años las empresas han comenzado a preocuparse y a tener en cuenta que la comunicación efectiva es importante dentro de la organización, la cual crea vínculos humanos y que estos se ven reflejados por medio de la manera en que los individuos realizan su actividades dentro de su puesto, también como se relacionan con sus compañeros y como mediante la comunicación logran complementarse de acuerdo a sus propias características o culturas. Es así que se edifica un ambiente laboral distinto lleno de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de la organización. Por lo tanto Balarezo (2014) mencionó que “la cultura de la organización tiene formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones, la manera que se realizan las actividades y especialmente la comunicación” (p.6).

Es importante tener en cuenta que la comunicación pretende dentro de un ambiente laboral de la empresa tener y contar con datos o información confiable para actuar y así proceder a cambios de manera más fácil, donde estos cambios serán de gran beneficio para la empresa. La comunicación es ideal para un buen manejo interno de la empresa porque se incorporan tareas gerenciales.

Es clave que en las empresas exista comunicación interna ya que figura como un elemento de gran importancia dentro de las relaciones humanas. Es de conocimiento general que los seres humanos necesitamos mantenernos realizando actividades cotidianas y para poder realizarlas existe de por medio la comunicación, debido a esto Balarezo (2014) indicó

que “el ser humano por naturaleza, necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, y esto se logra a través de diversos medios de comunicación” (p.10).

Según Balarezo (2014) hay dos categorías dependiendo de los públicos a los que se dirige el esfuerzo comunicativo:

- Comunicación interna: Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
- Comunicación externa: Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto ver sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la Publicidad (p.23).

Por lo tanto la comunicación con el pasar de los años se ha convertido en el eje central de las organizaciones, ya que existe mejor relación entre los empleadores y sus trabajadores, también mejora en las relaciones comunicativas entre personal interno y público externo, creando así para la empresa una imagen e identidad propia. Por ello la comunicación organizacional es una estrategia para las empresas, ya que todos los miembros necesitan contar con contenido apropiado y veraz que se da mediante los distintos tipos de comunicación. Balarezo (2014) mencionó que “la comunicación es el ingrediente más vital en una organización. Por eso es importante señalar que la comunicación organizacional no



sólo debe existir internamente, sino la empresa o institución debe exteriorizar sus objetivos y logros a sus competidores y a la sociedad” (p.25).

La comunicación organizacional ayuda a los empleados de todas las empresas ya sean estas pequeñas medianas o grandes, pues les permite discutir sus experiencias críticas y desarrollar información relevante la cual debe ser veraz y en tiempo real, la cual desmitifica actividades y responsabilidades de los individuos; facilita los intentos de alcanzar tanto sus metas individuales como las de la organización ya que esto es importante para las empresas así sus empleados se ven comprometidos y hacen una mejor labor, al permitirles interpretar los cambios y, en último lugar, animándoles a coordinar la satisfacción de sus necesidades personales con el cumplimiento de sus responsabilidades específicas con la organización, siempre cambiantes (Balarezo, 2014).

Según Balarezo (2014) la comunicación puede producirse de dos maneras dependiendo hacia quien va dirigida:

- Formal: Donde el contenido está referido, a aspectos laborales únicamente. En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos.
- Informal: Donde el contenido de la comunicación, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en estancias fuera del lugar específico de trabajo, encuentros en los pasillos, las pausas del café o la comida, etc.) (p.29).

Por otra parte según Bergés (2011) denominó que la comunicación organizacional es el proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor a fin a la empresa. Los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- Emisor: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).
- Receptor: Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
- Código: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- Canal: Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (imprensa, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- Mensaje: La propia información que el emisor transmite.
- Contexto: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida (p. 48).

Finalmente cuando la comunicación es veraz, el desempeño en los empleados de la organización mejora aumentando así la productividad laboral y promoviendo la satisfacción en el puesto de trabajo, las empresas con un buen canal de comunicación se logra tener un equipo más eficaz, informado y comprometido con la empresa llegando a que todo fluya correctamente.

#### **2.1.6. Recursos humanos.**

En el ámbito laboral las personas salen en busca de un empleo para de tal manera satisfacer algunas necesidades, ya sean económicas o también de desarrollo personal. Estas necesidades se convierten en motivaciones y hacen que los individuos vean los empleos desde otra perspectiva, anhelando cumplir sus proyectos personales, pero es un éxito cuando

un individuo consigue el trabajo que deseaba luego de pasar por el filtro de recursos humanos, establecerse en su puesto y que este empleo cumpla sus expectativas. Luego es que vienen las diferencias porque en algunos casos cuando hay un “buen clima” el empleado es más dinámico, activo y eficiente va orientado a cumplir objetivos generales, mientras que si existe un “mal clima” el individuo permanece por necesidad y trata de mantenerse ahí solo porque está orientado a cumplir algún objetivo personal.

Es aquí donde interviene recursos humanos, no solo son los encargados de seleccionar el mejor personal para las empresas, sino también se encargan de hacer sentir a gusto a sus empleados mediante observaciones directas o indirectas, tomando considerablemente orientaciones de la personalidad y normativas que tenga el empleado. La gestión que realiza recursos humanos es especial porque se van dando cuenta sí el comportamiento del trabajador es resultante de factores en el área donde se desempeña o son actitudes propias del individuo.

Lied (2013) mencionó que el departamento de Recursos Humanos juega un papel muy importante dentro de las empresas ya que debe de velar por incorporar políticas que de manera adecuada y precisa la cual vaya a proporcionar a los empleados tener mayor competitividad dentro del área donde se desempeñan de mejorar sus puestos y se los mejores en lo que realizan y su así esto será una contribución a la empresa, en un ambiente de mayor lealtad, armónico y respeto (p.2).

Parte de las responsabilidades de recursos humanos es hacer que los trabajadores tengan un sentido de pertenencia y así también tener más cercanía a la organización, porque lo que buscan es homogenizar a todo el personal interno de la empresa para que estos puedan transmitir la mejor imagen y además seguridad y confianza a los clientes.

Las empresas hoy en día se preocupan más por sus bienes intangibles que son los empleados es decir su capital humano. Según Mora (2008) indicó que “el objetivo de recursos humanos es enriquecer al capital humano de la empresa, nutrir el nivel personal, para que este posteriormente comparta sus conocimientos con la organización” (p.9).

Además que todos los individuos tienen características distintas todo cambia en cuanto se habla de cultura, estilo de vida, costumbres, normas, etc., e imitan muchos comportamientos de la sociedad; de igual manera las empresas se manejan con sus propias normas, signos y códigos de trabajo que tiene como fin integrar la estructura de la empresa.

#### **2.1.7. Motivación laboral.**

La motivación es un tema de gran importancia en las empresas pero este factor va asociado al ambiente laboral, ya que es otra de las maneras por las cuales los trabajadores tendrán mayor productividad al sentirse motivados, se necesita tener un buen desempeño de los individuos para lograr llegar a los resultados esperados, la productividad se ve reflejada en todas las actividades que realicen en su puesto de trabajo, todo depende de cuánto motivados de encuentren los empleados.

Según Sum (2014) mencionó que en las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo (p.1).

Por lo tanto un empleado activo y animado en su puesto de trabajo que realiza con ganas sus actividades va a generar rendimiento bueno para él, tanto como para la empresa y esto hace que sus compañeros también se motiven y se contagien de este individuo.

Desdentado y Llorca (2009) mencionaron que la motivación es un aspecto importante para salir adelante día a día, si una persona se siente motivada y realiza sus tareas laborales con mayor eficacia, tiene consecuencia en todos los aspectos de la vida y es fundamental en el trabajo para poder determinar cómo actuar, cómo tratar a la gente y cómo desenvolverse; además, es fundamental para poder crecer, ascender y cumplir todas las metas. Por otro lado la motivación nos ayuda a nosotros como persona que nos podamos desenvolver y dar lo mejor de nosotros en el ámbito laboral, aparte ayuda a que una persona emprendedora alcance lo que se propone, personas con visión (p.85).

Así como la motivación es importante, también ha sido un factor que ha traído bastantes problemas a las organizaciones debido que la falta de motivación provoca que los empleados no se esfuercen en realizar un excelente trabajo; es decir, hacen su trabajo por hacerlo. Según Sum (2014) indicó que “el estar motivado en el trabajo trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentirse competente y útil y mantener autoestima” (p.3).

Por lo tanto las empresas en la actualidad pretenden crecer y cumplir con sus objetivos, pero parten por tener a su personal motivado. La motivación cambia según el individuo, también las necesidades cambian según el puesto de trabajo; es por ello que se producen comportamientos distintos, por eso las empresas deben encargarse de realizar un estudio de las necesidades de su empleado para así fijarse si existe algo que le esté produciendo estrés, tensión, insatisfacción, incomodidad o incluso desequilibrio emocional.

Sum (2014) indicó que existen medios para diagnosticar y evaluar la motivación, el departamento de recursos humanos es el encargado utilizando diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores también su clima laboral de la empresa los instrumentos más utilizados son los siguientes:

- Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores: La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad, se puede diagnosticar si los trabajadores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.
- Entrevistas: Durante el proceso de la entrevista se aplica a los trabajadores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa.
- Análisis de las condiciones de trabajo: Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades.
- Buzones de reclamos quejas y sugerencias: Es importante que los colaboradores estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que los reclamaciones y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención.
- Plan de sugerencias: Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto

es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo (p.12).

Es decir que la autora usó las herramientas de medición antes mencionada y le dio excelentes resultados en su investigación. Pues la motivación laboral va a formar un conjunto de fuerzas internas y externas donde el individuo da lo mejor de sí mismo y tiene una conducta que va enfocada hacia los objetivos de la empresa.

Sin embargo las motivaciones que perduran en los individuos y que realmente tienen un efecto sobre el rendimiento no son solo de tipo económico puesto que se sabe que en la actualidad la economía juega un papel importante para las personas pero la motivación va más allá de esa retribución económica o de tipo material sino las que hacen por retos y que llegan a exigir del profesional su mayor desarrollo. Esto es un motivador de un directivo, el trabajo de un directivo se debe hallar el aspecto motivacional y tiene un doble sentido, en primer lugar por mantener a un grupo de trabajo enfocado es fundamental que la cabeza de cada grupo de trabajo sea el principal motivador y así lleve a sus empleados motivados hacia las metas requeridas de la organización y en segundo lugar por la búsqueda de sus propias necesidades profesionales de realización, reconocimientos, responsabilidad, posibles de mejora y crecimiento (Sum, 2014).

La motivación pretende que se realicen las actividades laborales que da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de llegar o hacer una tarea, meta u objetivo de la empresa. Saber que si una persona está completamente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizar correctamente sus actividades.

Por otro lado (Chacon, 2015) hace referencia sobre las teorías X y Y de Douglas McGregor donde: Las teorías X y Y son dos series de suposiciones acerca de la

naturaleza de las personas. McGregor escogió estos términos porque quería terminología neutral sin connotación de ser “buenas” o “malas”. Las suposiciones “tradicionales” acerca de la naturaleza de las personas, según McGregor, están incluidas en la teoría X como sigue:

- Los seres humanos promedio sienten un inherente desagrado por el trabajo y lo evitaran si pueden.
- Debido a esta característica humana de desagrado por el trabajo, la mayoría de las personas serán obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para hacerlas realizar un esfuerzo adecuado hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos promedio prefieren ser dirigidos, desean evitar la responsabilidad, tienen relativamente poca ambición y quieren seguridad ante todo.

McGregor ve las suposiciones bajo la teoría Y como sigue:

- El gasto del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como jugar o descansar.
- El control externo y la amenaza de un castigo no son los únicos medios para producir esfuerzo hacia los objetivos organizacionales.
- Las personas ejercerán autodirección y autocontrol en el servicio de los objetivos con los que están comprometidos.
- El grado de compromiso con los objetivos está en proporción con el tamaño de las recompensas asociadas con su logro.
- Los seres humanos promedio aprenden, en las condiciones apropiadas, no solo a aceptar la responsabilidad, sino a buscarla.



- Bajo las condiciones de la vida industrial moderna, las potencialidades intelectuales del ser humano promedio solo son utilizadas de manera parcial (p.29).

### **2.1.8. Toma de decisiones e implicación en la mejora.**

En la actualidad los directivos y gerentes de las empresas tienen que ser personas capaces y aptas para la toma de decisiones de la empresa, y así puedan hacerlo de manera óptima y de forma correcta, ya que una mala decisión tomada puede ocasionar grandes problemas, una mala decisión repercutirá en la mejora o avance de la empresa. Algunas empresas pasan por situaciones en las que les a tocado tomar decisiones difíciles pero efectivas y esto es lo que hace a una empresa productiva, se necesita de personas honestas y firmes en sus principios, leales a la empresa para poder cumplir los objetivos.

Según Quiroa (2014) manifestó que se deben de tomar en cuenta las propuestas de los colaboradores ya que muchas veces ellos pueden tener la solución a la problemática que vive la organización y también, se sentirán motivados al ver que son tomados en cuenta, el gerente no debe sentirse con toda la responsabilidad a la hora de tomar una decisión difícil, puede realizar una lluvia de ideas con sus compañeros para tener varias alternativas a la hora de darle soluciones a los problemas (p.1).

Por lo tanto debemos tener en cuenta factores importantes a la hora de tomar una decisiones, los directivos o personas de la empresa no pueden tomar decisiones arbitrariamente que vayan a ocasionar algún problema a la misma.

Debido a esto Quiroa (2014) afirmó en su investigación que antes de tomar decisiones es necesario condicionarlas en base a tres factores ya que si no se toman en cuenta estos tres conceptos no se puede evaluar si las decisiones tomadas serán efectivas,

los gerentes en el momento de tomar una decisión, deben tomar en cuenta estas condiciones que son: certeza, riesgo, e incertidumbre.

- Certeza Es decir la situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas.
- Riesgo Es aquella en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados. La capacidad de asignar probabilidades a los resultados es producto de experiencias personales o de información de segunda mano. En las situaciones de riesgo, los gerentes tienen datos históricos para asignar probabilidades a las alternativas.
- Incertidumbre Los gerentes enfrentan situaciones de incertidumbre en estas condiciones, la elección de una alternativa está influida por el hecho de que quien decide cuenta con poca información (p.13).

Es cierto que los riesgos, la certeza e incertidumbre va a variar de acuerdo a la decisión que se vaya a tomar, pero lo que necesitan las empresas es tener personas aptas que al realizar la toma de una decisión esta sea efectiva y no vaya ocasionar un mal ambiente laboral en los demás empleados ya que la persona que tome la decisión debe estar informada, saber de qué se trata el tema a tratar y que se trate de una persona confiable. Además, en los últimos años son más las empresas que le dan la oportunidad a los trabajadores para que ellos decidan basados en sus opiniones relativas a su empleo, lo que antes se reservaba únicamente a los gerentes o directivos de altos mandos.

Chacon (2015) realizó una tabla en la cual mediante 8 pasos resume el proceso de la toma de decisiones, la cual se podrá ver a continuación en la tabla 1:

Tabla 1

*Proceso de Toma de Decisiones*

<b>1. Identificar un problema</b>	<b>2. Identificar los criterios de decisión</b>	<b>3. Asignar pesos a los criterios</b>	<b>4. Desarrollar las alternativas</b>
<p>El proceso de la toma de decisiones comienza con la existencia de un problema (una discrepancia entre la situación actual y la situación deseada).</p>	<p>Al detectar el problema el gerente tiene que determinar que es pertinente para tomar la decisión. Criterios como: costos de inicio, disponibilidad, tasa de fracaso, etc.</p>	<p>Si los criterios del paso 2 no tienen toda la misma importancia, quien toma la decisión tiene que ponderar en forma ordenada para asignarles prioridades.</p>	<p>Quien toma la decisión tiene que preparar una lista de las alternativas viables que resuelvan el problema.</p>
<b>5. Analizar las alternativas</b>	<b>6. Seleccionar una alternativa</b>	<b>7. Implementar la alternativa</b>	<b>8. Evaluar la eficacia de la decisión</b>
<p>Quien toma la decisión tiene que analizar críticamente, de acuerdo a los criterios de la etapa uno y dos. Se revelan ventajas y desventajas.</p>	<p>Consiste en elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas.</p>	<p>Se pone en marcha la decisión, lo que consiste en comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan con ella.</p>	<p>Es la última etapa, consiste en evaluar el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema.</p>

*Nota.* Tomado de “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones ubicada en Chiquimula,” por Chacón, V., 20115, *Basada en Administración. Un empresario Competitivo*, 30.

## **2.2. Productividad Laboral.**

En primer lugar las empresas en la actualidad necesitan personas con sentido futurista, es decir que vean más allá de las metas de la organización, que piensen como hacer crecer a la compañía, gente con mentalidad fresca y con ideas innovadoras, tener como meta el aumento de la productividad y por ende más participación en el mercado, mayor competitividad para tener más ganancias para la empresa. Según Bueno (2001) indicó que “la productividad laboral es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo” (p.12).

Fuentes (2012) indicó que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo (p.23).

Quiroa (2014) hizo referencia sobre algunos principios para una buena productividad y son:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada cargo
- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente acorde con los resultados (p.26).

Las empresas se dieron cuenta que para llegar a tener una buena productividad por parte de sus trabajadores es clave no descuidarse de ellos, es decir saber cuáles son sus necesidades; estar pendiente del factor humano, salud de sus empleados ya que esto les hace ver a los empleados que existe interés en ellos. Es muy importante que los empleados de la

empresa sientan esa satisfacción laboral que los hace sentir motivados en la realización de sus trabajos, donde se originan distintas emociones o sentimientos que serán favorables y en otras ocasiones desfavorables de cómo los individuos ven su trabajo. Se trata de que los empleados tengan una diferente perspectiva y una postura afectiva hacia lo que realizan.

Fuentes (2012) mencionó que los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto (p.24).

La misma autora indicó que la satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Fuentes, 2012, p. 25).

Si las empresas desean y quieren que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es de gran importancia que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los empleados tengan una inteligencia emocional apropiada, se sientan comprometidos 100% a la empresa, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la productividad del personal, si no están

satisfechas adecuadamente las necesidades intrínsecas individuales se debe recurrir a los empleados más cercanos para programar todo tipo de capacidades, y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación en el aspecto económico y por ello tener una participación activa de estos (Quiroa, 2014).

Baez (2005) mencionó en su revista que el sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Según investigaciones mencionan que uno de los caminos que figuran más relevantes para que la empresa crezca y también aumente su rentabilidad o sus utilidades, es que haya un significativo aumento de la productividad de la misma. Donde se tendrá que usar métodos para motivar a los empleados de distintas formas, puede ser un nuevo método de pago de salarios, compensaciones a los mejores empleados, reconocimientos, valoraciones de tiempo que le dedican al trabajo, etc.

Bueno (2001) en su trabajo doctoral mencionó como el mundo cambia rápidamente, la empresa requiere una adaptación continua a esos cambios. Por ello, su personal necesita capacidad de adaptación para que la empresa mantenga su posición en el mercado. Dado que estos trabajadores están capacitados, es entonces cuando la gestión del factor de producción trabajo cobra mayor importancia; es el recurso más valioso de la empresa. Y comienza a circular la idea de integrar dos tareas que, hasta ahora, estuvieron separadas: pensar y hacer (p.10).

Se puede optimizar el rendimiento de los trabajadores para una mejor productividad obteniendo la cooperación y participación de los empleados, mediante una mejor motivación en sus actividades, dándole un seguimiento a todos esos factores o valores que serían favorables para esta, también garantizándoles una buena remuneración por los trabajos realizados y otras veces reconocimientos por su eficiencia.

En otra instancia también se indicó que la motivación en cuanto respecta a la productividad se lleva a cabo con mayor intensidad, dirección y persistencia de acuerdo al esfuerzo de cada individuo por conseguir una meta. Los tres elementos fundamentales son intensidad, dirección y persistencia. La intensidad consiste en cuanto se esfuerza una persona. Es el elemento en el que se piensa casi siempre cuando se habla de motivación. No es probable que una gran intensidad produzca buenos resultados de desempeño si el esfuerzo no se canaliza en una dirección que beneficie a la organización, por lo tanto, se tiene que considerar la calidad del esfuerzo tanto como su intensidad (Aguirre, 2014, p. 63).

El mismo autor indicó que los empleados satisfechos rotan menos, es más probable que los usuarios encuentren rostros familiares y reciban un servicio con experiencia. Estas cualidades favorecen la satisfacción y lealtad de los usuarios, incluso tendrán un mejor comportamiento y algo de estima hacia los empleados. También, la relación parece aplicarse

a la inversa dentro del departamento; los usuarios insatisfechos acentúan la insatisfacción de los empleados y esto hace que la productividad sea más lenta y el ambiente más tenso porque son problemáticas que se da dentro del puesto de trabajo de cada individuo. Los empleados que tienen contacto frecuente con los clientes dicen que cuando estos son groseros, descorteses o sus exigencias son irrazonables, su satisfacción con el trabajo se afectara negativamente por ende su productividad disminuye (Aguirre, 2014).

Por esta razón en este capítulo se realizó la definición de las variables de estudio y así se adjuntó más información necesaria para la comprensión del capítulo y de las variables escogidas.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

La investigación presente va dirigida hacia un departamento determinado del Gobierno autónomo descentralizado municipal también llamado Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil la cual tiene como visión y misión el siguiente: “Hacer de Guayaquil un mejor lugar donde vivir, para propiciar el desarrollo integral de los ciudadanos, impulsando su participación activa, organizada y democrática, a través de una gestión municipal promotora de consensos que respetando y haciendo respetar el marco legal establecido, proyecte el crecimiento ordenado de la ciudad” la cual esta difundida en su página web.

### **Sujetos de investigación.**

Los sujetos de estudio lo conformaron trabajadores del Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil; entre Director del departamento quien fue el que autorizo que se realice dicho trabajo de investigación, subdirectores, jefes inmediatos, trabajadores de oficina y trabajadores de campo, los cuales están en una edad entre los 19 a



60 años, con una situación económica estable, de ambos sexos y diferentes niveles académicos.

### **Instrumento de investigación.**

La investigación se realizó mediante encuestas las que se podrá ver en Apéndice A, donde se recogió información en la cual se va a emplear la escala de Likert, formada en base a las variables de estudio. La estructura de la misma se compone de notas aclaratorias de confidencialidad y anonimato de los empleados del departamento, con 6 distintas dimensiones como lo son (Puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, implicación en la mejora, motivación y reconocimiento, comunicación y coordinación) con un total de 33 ítems que se podrá ver la estructura en la Tabla 2, el modo de respuesta es de opción múltiple (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo). Según Ochoa (2014) mencionó en su trabajo de titulación que “la escala se llama así por Rensis Likert, que publicó un informe describiendo su uso, en el año de 1932. Esta escala también es denominada Método de evaluaciones sumarias” (p.34).

Tabla 2

#### *Número de Preguntas por Constructo*

<b>Indicadores</b>	<b># de preguntas</b>
Puesto de trabajo	1 -- 5
Dirección de la unidad	6 -- 10
Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	11 -- 15
Comunicación y Coordinación	16 -- 20
Implicación en la mejora	21 -- 26
Motivación y reconocimiento	27 -- 33

A continuación se podrá apreciar en la Tabla 3 la definición de las variables de estudio de manera concreta y además se apreciará la definición operacional la cual indica el cuestionario que se tomó para las encuestas fue validado por Mónica Sum.

Tabla 3

*Definición de Variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Ambiente Laboral	Rodríguez (2015) indicó que “el clima laboral ha suscitado el interés de investigadores, posiblemente porque representa un elemento clave para el éxito de una organización; e impacta en el desempeño y por ende en la productividad de la organización” (p.18).	
Productividad Laboral	Según Bueno (2001) indicó que “la productividad laboral es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo”(p.12).	
Ambiente interno	Lagos (2013) indicó que el ambiente interno incluye también la cultura y otros aspectos intangibles como el trabajo en equipo, la coordinación, el nivel de eficiencia de los empleados, los sueldos de los empleados y costos de monitoreo (p.25).	<p><b>Cuestionario Validado</b>  <b>POR: Mónica Sum.</b> Tomado Motivación, ambiente y desempeño laboral (2014). <b>El objetivo es determinar si los factores del ambiente laboral inciden en la productividad laboral de los empleados de Justicia y Vigilancia Municipio de Guayaquil. La encuesta posee 33 Ítems y 5 ítems generales.</b></p>
Ambiente Externo	Por otro lado también hace referencia sobre el ambiente externo donde indicó que se refiere a todos aquellos elementos o fuerzas internas que influyen en la organización, siendo estos los incentivos, clima organizacional, liderazgo, el cumplimiento de normas y valores, etc (Lagos, 2013, p. 25).	
Puesto de Trabajo	Corado (2007) señaló que: un puesto puede ser descrito como una unidad de la organización, que consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen de los demás. Los deberes y las responsabilidades de un puesto corresponden al empleado que lo desempeña, y proporcionan los medios con que los empleados contribuyen al logro de los objetivos en una empresa (p.47).	

	<p>Para mejorar las condiciones de trabajo de una Unidad, es mejor reducir gastos y orientar a los empleados a servir con mayor eficiencia a los clientes (Gómez &amp; Loyola, 2004).</p>
Ambiente de Trabajo e interacción con los compañeros	<p>Pérez (1994) estableció que dentro de las relaciones laborales, se debe denotar que existen dos dimensiones fundamentales: una dimensión de cooperación, que se caracteriza por reconocer la legitimidad de intereses en conflicto y a menudo en contraposición, para que puedan y deban ser conciliados en pro de objetivos y metas de la organización(p.3).</p>
Comunicación y Coordinación	<p>Valorizo (2014) mencionó que “la comunicación organizacional se describe como una disciplina socio-técnico-administrativa mediante la cual se analiza y evalúa la opinión y actitud de los públicos de una organización” (p.5).</p>
Implicación en la mejora	<p>Según Mora (2008) indicó que “el objetivo de recursos humanos es enriquecer al capital humano de la empresa, nutrir el nivel personal, para que este posteriormente comparta sus conocimientos con la organización” (p.9).</p>
Motivación y Reconocimiento	<p>Desdentado y Llorca (2009) mencionaron que la motivación es un aspecto importante para salir adelante día a día, si una persona se siente motivada y realiza sus tareas laborales con mayor eficacia, tiene consecuencia en todos los aspectos de la vida y es fundamental en el trabajo para poder determinar cómo actuar, cómo tratar a la gente y cómo desenvolverse; además, es fundamental para poder crecer, ascender y cumplir todas las metas (p.85).</p>

---

### **Diseño de la investigación.**

El diseño de esta investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional, ya que se busca ver cuál de los factores del ambiente laboral es el que incide en la productividad laboral de los empleados del departamento de Justicia y Vigilancia Municipio de Guayaquil.

Según Ochoa (2014) indicó que una investigación es descriptiva, cuando se caracteriza por ser un estudio sistemático y empírico de las influencias y relaciones

de variables entre sí, la cual significa que las cosas estudiadas y las variables son así; como las posibles influencias y relaciones entre variables, esta será el diseño de la investigación en el trabajo, utilizando la investigación de tesis (p. 48).

También por otra parte la misma autora menciona que una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. Un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva (Ochoa, 2014, p. 49).

Además que basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández (2006) la presente investigación responde al tipo correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables). En este caso peculiar y como coincidencia, se pudo determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y productividad laboral en la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables.

### **Tipo de investigación.**

En el trabajo de investigación que se realizó con un enfoque cuantitativo, en la cual se va a realizar las encuestas a la muestra tomada de la población total de los empleados departamento, en donde se querrá saber las distintas perspectivas de los empleados del departamento acerca de cómo es el ambiente laboral según los factores y estos como inciden en la productividad y se podrá hacer una análisis estadístico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionaron que “Los estudios cuantitativos proponen relaciones entre

variables con la finalidad de arribar a preposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas” (p.49).

La data levantada para la siguiente investigación de tomó de forma aleatoria de los empleados del departamento de justicia y vigilancia, esta investigación tiene un enfoque transversal ya que se está tomando información general de un momento determinado acerca de las dos variables en estudio, la cual nos permitirá llegar a conclusiones de la investigación.

Se realizó encuestas con el fin de indagar y poder describir y relacionar las variables del tema de tesis y así fundamentarla de manera teórica. Por ello para la tabulación de mencionadas encuestas se agruparon las preguntas en distintos ítems que permitan resumir, desplazar y mostrar los datos basados en las preguntas realizadas.

Los individuos elegidos para la investigación son todos aquellos que se relacionan también con los usuarios municipales, debido que en ocasiones se sabe que los empleados pueden cambiar sus comportamientos dentro de su puesto de trabajo por alguna mala actitud o algún problema externo con los usuarios, haciendo del área donde se desempeña un ambiente laboral poco armónico, problemas que se dan constantemente en el departamento de Justicia y Vigilancia ya que tratan situaciones de crisis que deben ser tratadas con delicadeza. Según Enrique (2007) indicó que “el término crisis tiene muchas acepciones, y por ende, muchas explicaciones. Todos suponen que el término crisis significa algo horrible, una situación desagradable de la que es mejor huir pero eso no es cierto” (p.99).

Por ello la investigación que se analizará, es no experimental, ya que solo se describió el problema que se estaría dando en del departamento, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el ambiente laboral es un problema bastante común dentro de las empresas, que se origina de manera natural en cualquier empresa, sin la necesidad de intervenir para que este se desarrolle.

## **Población y muestra.**

### **Población.**

La población de este trabajo de investigación está conformado por el total de empleados de todos los niveles del departamento de Justicia y Vigilancia del Municipio de Guayaquil, los cuales brindan los servicios a los usuarios de la ciudad de Guayaquil, quienes laboran específicamente en esta dirección, los cuales también cuentan con diferentes niveles de instrucción (profesional, técnicos y auxiliares). Existiendo un total de 210 empleados en mencionado departamento.

N= 210

### **Muestra.**

Se puede definir la muestra como un subconjunto, parte del universo o población que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica. La muestra es una parte representativa de la población (Hernández, 2006, p. 51).

Donde de los 210 empleados del departamento que son la población, se obtendrá el valor de la muestra para realizar las encuestas a los empleados luego de usar la formula de la muestra. Según Sánchez (2011) indicó que las encuestas son “un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas” (p.64).

Tambien por otra parte Quispe (2015) mencionó que las encuestas son “un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”(p.63).

La muestra estará definida según la siguiente fórmula para llegar a determinar “n” que constituye el tamaño de la muestra finita y conocida:

$$n = \frac{(Z^2 * P * Q * N)}{((e)^2 * (N - 1)) + (Z^2 * P * Q)}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población situacional

P: probabilidad de ocurrencia, 0.5

Q: probabilidad de no ocurrencia, 1 - 0.5

Z: percentil de la distribución normal valor de Z equivalente

e: error típico elegido por el investigador.

El tamaño del universo son los 210 empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia; el porcentaje de heterogeneidad es de 50% su margen de error el 1% y con un nivel de confianza de 99%. Lo que dio como muestra final 160.

$$n = \frac{(0.99^2 * 0.5 * 0.5 * 210)}{((0.01)^2 * (210 - 1)) + (0.99^2 * 0.5 * 0.5)}$$

Una vez definida la cantidad de individuos a encuestar en el muestreo luego se debe continuar aplicando el modelo de la encuesta diseñada a cada una de las personas escogidas de forma aleatoria en el departamento.

### **Técnica de recogida de datos y análisis de datos.**

Para la investigación y la recolección de datos cuantitativos se usará un cuestionario con 33 preguntas, las cuales dieron información necesaria para el estudio.

Se encuestaron a 160 empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia.

A continuación se detallará la lista de preguntas que fueron realizadas en la encuesta con la finalidad de identificar las cuál de los factores del ambiente laboral son los que afectan a la productividad.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

La presente encuesta buscará analizar los factores del ambiente laboral que inciden en la productividad laboral de los empleados del departamento de justicia y vigilancia. La presente encuesta es para el trabajo de tesis previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial. Le recordamos que este estudio es confidencial. La información recogida no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente académicos.

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Marque con una X aquella respuesta que crea conveniente.

SEXO	
Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

EDAD	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es su condición laboral?	
Funcionario de Carrera	<input type="checkbox"/>
Nombramiento	<input type="checkbox"/>
Contrato laboral fijo	<input type="checkbox"/>
Contrato eventual	<input type="checkbox"/>

Tiempo trabajado en Departamento de Justicia y Vigilancia	
Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 9 años	<input type="checkbox"/>
Más de 9 años	<input type="checkbox"/>

# de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil	
Menos de 2	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 5	<input type="checkbox"/>
Más de 6	<input type="checkbox"/>

### PERCEPCIÓN DEL AMBITO DE TRABAJO

Marque con una X aquella respuesta que crea conveniente.

PUESTO DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1	El trabajo en mi grupo está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi grupo tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo					

<b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
8	El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento.					
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					

<b>AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
15	El ambiente de trabajo me produce stress.					

<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
16	La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.					
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					

19	Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento.				
20	La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena.				

<b>IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
21	Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.					
22	El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora.					
23	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.					
24	En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad					
25	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento.					
26	En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento.					

<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
27	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
28	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
29	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
30	En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias					
31	El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y escalar dentro de la empresa.					
32	El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí.					
33	En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo.					

Por otra parte se obtuvieron los datos referentes a la productividad de cada empleado encuestado, basados en la cantidad de clientes atendidos en el último mes del año 2017. Datos los cuales fueron facilitados por la institución, donde se pudo ver el registro que tiene cada empleado de los usuarios que estos hayan atendido en el transcurso de ese mes, además

que todos los empleados encuestados cumplieron con su jornada laboral de las ocho horas diarias correspondientes durante el mes; es decir, no estuvieron de vacaciones o tampoco permisos extracurriculares. En la cual para obtener la información respectiva de la productividad laboral de cada empleado se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad Laboral} : \frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Horas hombre trabajadas}}$$

Koontz y Weihrich (1998) definieron a la productividad como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados (p.54).

Por otro lado (Aguirre, 2014) mencionó que “es la relación que existe entre las salidas de (bienes o servicios) entre una o más entradas (recursos tales como mano de obra, capital o administración)”(p.20).

### **Alfa de Cronbach.**

Para ver que las preguntas del cuestionario son confiables y han sido comprendidas por los empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia, se usó el método Alfa de Cronbach. Ya que el mencionado método va a arrojar la consistencia interna basado en el alfa de Cronbach, debido que este concederá la valorar la fiabilidad del instrumento de medición que en esta investigación es un cuestionario dirigido para el Departamento donde se tomó una muestra para proseguir a realizar dicha encuesta, por ello a través de los 33 ítems se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Según Ochoa (1998) mencionó que el proceso de validación de un constructo está vinculado con la teoría. No es posible llevar a cabo la validación de constructo, a

menos que exista un marco teórico que soporte a la variable en relación con las otras variables. Desde luego, no es necesario una teoría sumamente desarrollada, pero si investigaciones que hayan demostrado que los conceptos están relacionados. Entre más elaborado y comprobado se encuentre el marco teórico que apoya a la hipótesis, la validación de constructo puede arrojar mayor luz sobre la validez del instrumento de medición. Mayor confianza se tiene en la validez de constructo de una medición, cuando sus resultados se correlacionan significativamente con un mayor número de mediciones de variables que teóricamente se relacionan (p38).

Por otra parte para verificar la confiabilidad del instrumento, se tomó el coeficiente de Alfa de Cronbach, en donde este método es recomendado para este tipo de investigaciones y su fórmula es:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = Es el coeficiente.

K= Número de Ítems.

$\sum S_i^2$  = Varianza de los puntajes de cada ítems.

$S^2$  = Constante.

1= El grado de confiabilidad exigido y reflejado varía en función del tipo de estudio.

Finalmente según Cervantes (2005) indicó que actualmente se encuentran alternativas al  $\alpha$  para la estimación de la confiabilidad, especialmente desde modelos factoriales de análisis de los datos, las cuales pueden en un futuro volverse mejores

opciones; la popularidad que tiene el  $\alpha$  podría, entonces, ser desafiada y en esta medida un uso más consciente y moderado de este estadístico sería factible (p.26).

Por último es importante mencionar que para saber si la encuesta es confiable el alfa de Cronbach debe dar un valor  $>$  que 0.7.

Es decir, que en el capítulo 3 se pudo explicar la metodología que se realizó en el trabajo de investigación, la cual fue la recolección de datos mediante un instrumento confiable lo cual fue un cuestionario, validado por Mónica Sum en su tesis de grado. Además de que esta investigación es descriptiva y correlacional, donde se van a tomar ambas variables de estudio las cuales son los factores del ambiente laboral y la productividad laboral. Por otra parte se usó el método de Cronbach con el cual se buscó ver que tan confiable fue el cuestionario y si los empleados del departamento comprendieron las preguntas de investigación.

## Capítulo IV

### Análisis de Alfa de Cronbach del instrumento.

Para realizar este análisis se tomaron 30 encuestas para evidenciar la validación de este test que se les realizó a los empleados del DJV. Por ello en este método se realizó a través de Excel con datos específicos, en este caso solo se tomó los 33 ítems de la encuesta apartando los datos generales (edad, sexo, condición laboral, años trabajados, número de puestos trabajados) de cada encuestado; se podrá observar en la Figura 3 los datos donde las columnas representaron las variables y las filas las encuestas realizadas a los empleados y los valores que respondieron, con respecto a la escala de Likert.

Tabla 4

*Datos Excel para Alfa de Cronbach.*

Encuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	TOTAL		
Enc1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3	5	1	5	5	146	
Enc2	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	115	
Enc3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	143	
Enc4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	133		
Enc5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	5	5	145		
Enc6	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	3	2	2	5	2	122		
Enc7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	127	
Enc8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	134		
Enc9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	1	4	4	120		
Enc10	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
Enc11	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	105		
Enc12	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	138	
Enc13	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	124	
Enc14	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	128	
Enc15	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	116		
Enc16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	133		
Enc17	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	4	115
Enc18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	109	
Enc19	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	127	
Enc20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	141	
Enc21	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
Enc22	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	134	
Enc23	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	130	
Enc24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	138	
Enc25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	
Enc26	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	132	
Enc27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	126	
Enc28	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	136	
VARIANZA	0,2	0,3	0,4	0,6	0,3	0,2	0,3	0,4	0,3	0,4	0,5	0,4	0,2	0,5	1,3	0,7	0,2	0,3	0,6	0,3	0,5	0,4	0,5	0,9	0,3	0,6	0,7	0,9	0,6	1,4	1,6	0,7	0,6			

Se tomó los datos de los 33 ítems antes mencionados que representan a cada pregunta realizada, para obtener el Alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos:

1. Apartar los datos de información general de la matriz en donde se va a buscar el coeficiente, los 33 ítems serán K;
2. Mediante una función estadística se saca la varianza de cada ítem, la función VARIANZA que en Excel será =VAR();
3. Con los datos obtenidos de la varianza se procederá a hacer la sumatoria de todos estos para obtener  $\sum S_i^2$  ;
4. Sumar todos los valores de cada encuesta según lo respondido en base a la escala de Likert y luego sacar la varianza de esos totales para obtener  $S^2$ .
5. Luego aplicamos la formula ya que se tienen todos los datos que se necesitaban

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right).$$

Tabla 5

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	# de elementos
0,8934	28

Finalmente en la Tabla 4 después que se realizó el análisis de confiabilidad se pudo observar que se obtuvo un coeficiente del 0.89 lo que determina que el cuestionario es confiable y ha sido comprendido por los empleados del DJV.

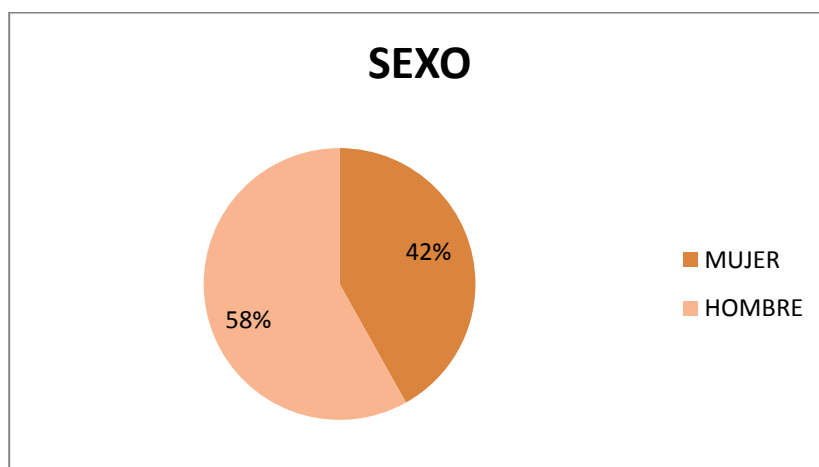
### **Análisis de la información de carácter general de las encuestas.**

Dado el levantamiento de información mediante las encuestas tomadas aleatoriamente a los empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil se obtuvieron resultados. Además en la encuesta se utilizaron 5 preguntas de carácter general las cuales fueron relacionadas al sexo del encuestado ya sea femenino o masculino, el rango de edad en el que se encuentra, la condición laboral, años trabajando en el municipio y puestos trabajados dentro del departamento, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6

*Género del Encuestado.*

<b>SEXO</b>	
MUJER	67
HOMBRE	93
TOTAL	160



*Figura 3 Género del Encuestado.*

### **Análisis.**

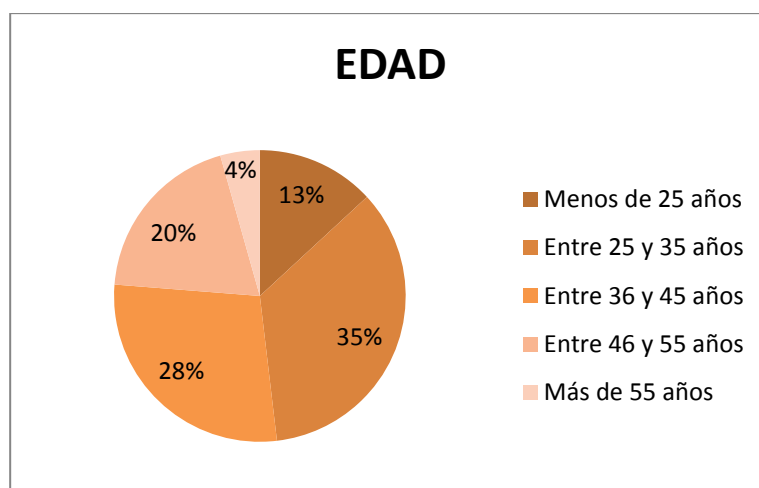
En la Figura 3 y en la Tabla 6, se puede observar que en el total de las 160 encuestas realizadas, el 42% representa una cantidad de 67 Mujeres y por otra parte que el 58% restante son la cantidad de Hombres encuestados del Departamento de Justicia y Vigilancia.



Tabla 7

*Edad del Encuestado*

EDAD	
Menos de 25 años	21
Entre 25 y 35 años	56
Entre 36 y 45 años	45
Entre 46 y 55 años	31
Más de 55 años	7
TOTAL	160



*Figura 4* Edad del empleado encuestado.

**Análisis.**

En la Figura 4 y Tabla 7, se puede observar los distintos rangos en los que se encuentran los trabajadores de este Departamento siendo así que un 13% representa a los empleados menores de 25 años, el 35% va a representar a los empleados entre el rango de edad de los 25 y 35 años, el 28% va a representar a los empleados entre el rango de edad de los 36 y 45 años, el 20% va a representar a los empleados entre el rango de edad de los 46 y 55 años y finalmente el 4% representa a los empleados que tienen más de 55 años.

Tabla 8

## Condición Laboral

¿Cuál es su condición laboral?	
Funcionario de Carrera	13
Nombramiento	86
Contrato laboral fijo	47
Contrato eventual	14
TOTAL	160

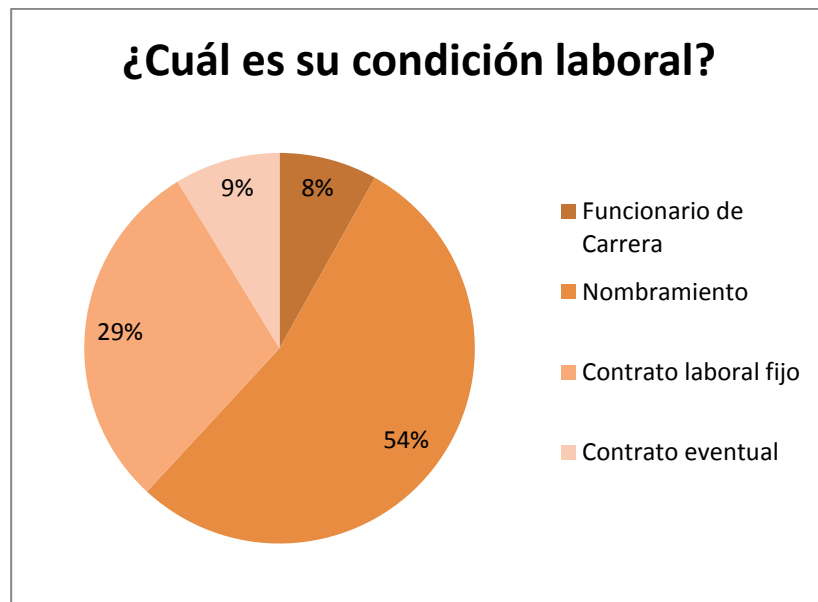


Figura 5 ¿Cuál es la condición laboral del empleado encuestado?

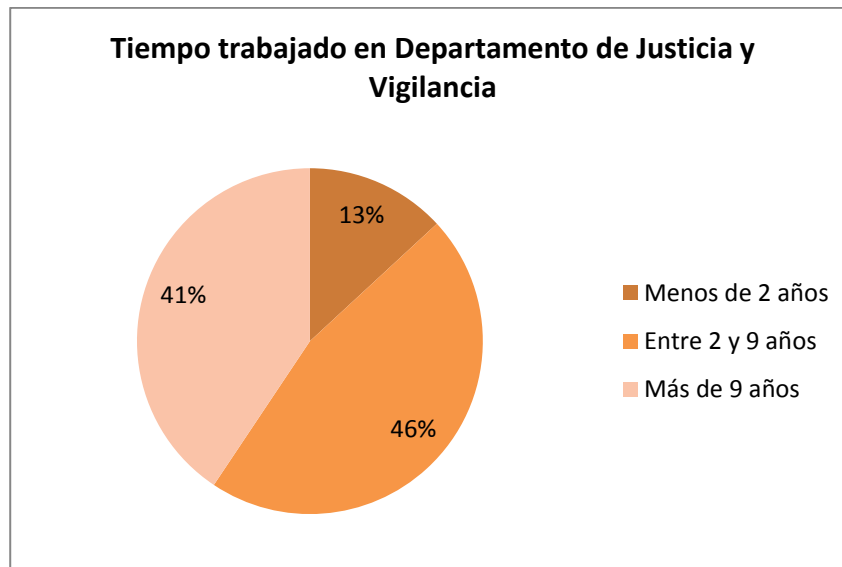
### Análisis.

En la Figura 5 y Tabla 8, se observa otra de las preguntas generales de cada empleado del Departamento, donde el 8% representa a los funcionarios de carrera, por otro lado un 54% de los empleados del departamento contestaron en las encuestas que cuentan con nombramiento, otro 29% de los empleados tienen contrato laboral fijo y por último el 9% de los empleados cuentan con contrato eventual.

Tabla 9

### Tiempo Trabajado

Tiempo trabajado en Departamento de Justicia y Vigilancia	
Menos de 2 años	21
Entre 2 y 9 años	74
Más de 9 años	65
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>



*Figura 6* Tiempo trabajado en DJV.

### **Análisis.**

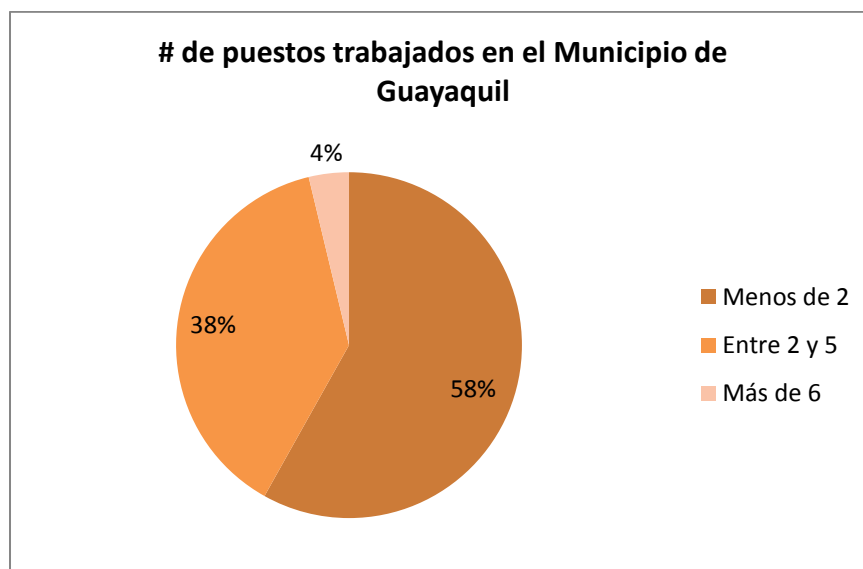
En la Figura 6 y Tabla 9, se puede observar que el 13% de los empleados del tienen menos de 2 años trabajando en el Departamento, también que el 46% representa a los empleados que se encuentran en el rango de 2 a 9 años y por último un 41% que representa a los empleados que tienen más de 9 años trabajando en DJV.

Tabla 10

### *Número de Puestos Trabajados*

# de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil	
Menos de 2	93

Entre 2 y 5	61
Más de 6	6
TOTAL	160



*Figura 7* Número de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil

### **Análisis.**

Por último en la Figura 7 y Tabla 10, se pudo ver que en la información de carácter general en el último ítem que se refiere al número de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil, un 58% de los encuestados han trabajado en menos de 2 puestos, luego un 38% de los encuestados se encuentran en el rango de 2 a 5 puestos y para concluir un 4% indicó que han trabajado en más de 6 puestos.

Las encuestas fueron realizadas de forma personalizada con cada uno de los empleados encuestados, para así poder resolver alguna duda sobre el cuestionario. A continuación se hará el análisis de cada ítem o pregunta realizada en la encuesta:

### **Análisis de la percepción del ámbito de trabajo.**

Luego de tabular y analizar la información de carácter general, se prosigue a continuar con el análisis y tabulación de los 33 ítems restantes que corresponden a las

preguntas realizadas en el cuestionario a los empleados del DJV. Los cuales están divididos por 6 constructos (Puesto de Trabajo, Dirección de la Unidad, Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, Comunicación e interacción, Implicación en la mejora, Motivación y reconocimiento).

A los ítems se los codificó con las iniciales de cada constructo. Según la escala de Likert los encuestados respondieron de la siguiente forma:

Tabla 11

*Puesto de Trabajo. El Trabajo en mi Grupo está bien Organizado.*

PT 1	
Totalmente Desacuerdo	6
Desacuerdo	2
Indiferente	6
De acuerdo	80
Totalmente de acuerdo	66
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

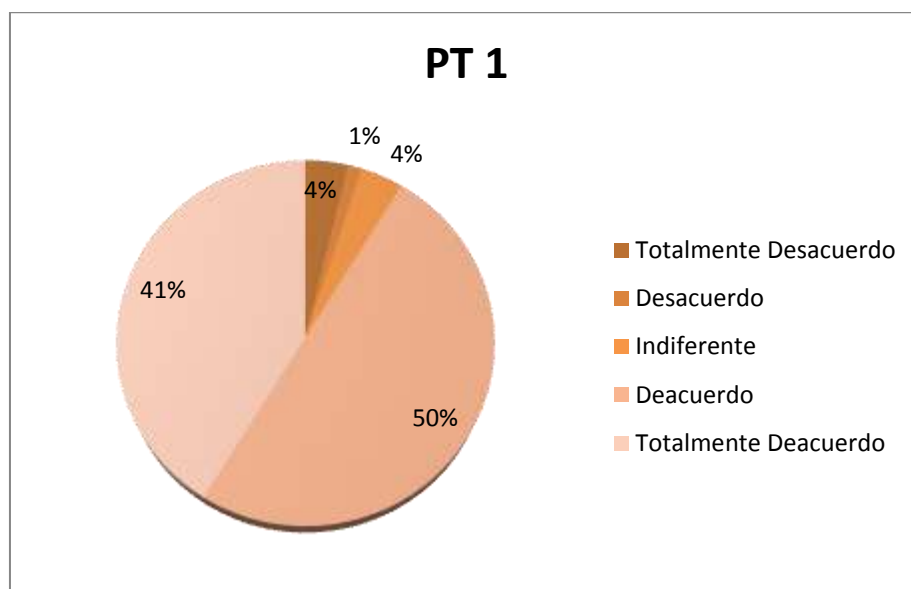


Figura 8 El trabajo en mi grupo está bien organizado.

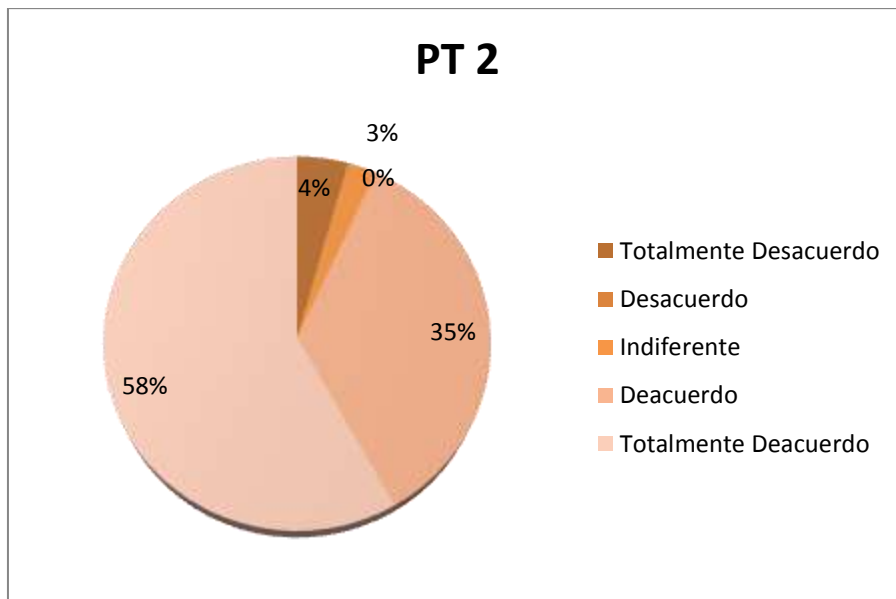
### Análisis.

En la Figura 8 y Tabla 11, se pudo observar los resultados obtenidos del primer ítem que corresponde al constructo del puesto de trabajo, en donde 6 de los encuestados contestaron totalmente en desacuerdo significando esto un 4%, y por otro lado 2 empleados contestaron en desacuerdo dando el 1% , también hay otros 6 empleados que les es indiferente dando un 4%, mientras que 80 de los empleados están Deacuerdo dando así un 50% además que otros 66 de los empleados están totalmente Deacuerdo dando 41% de las encuestas; es decir, el 91% de los empleados aseguran que su grupo de trabajo está bien organizado mientras que la minoría que es el 9% dice lo contrario.

Tabla 12

*Puesto de Trabajo Mis funciones y Responsabilidades están Definidas, por lo Tanto sé lo que se Espera de Mí.*

<b>PT 2</b>	
Totalmente Desacuerdo	7
Desacuerdo	0
Indiferente	4
Deacuerdo	56
Totalmente de acuerdo	93
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 9* Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí.

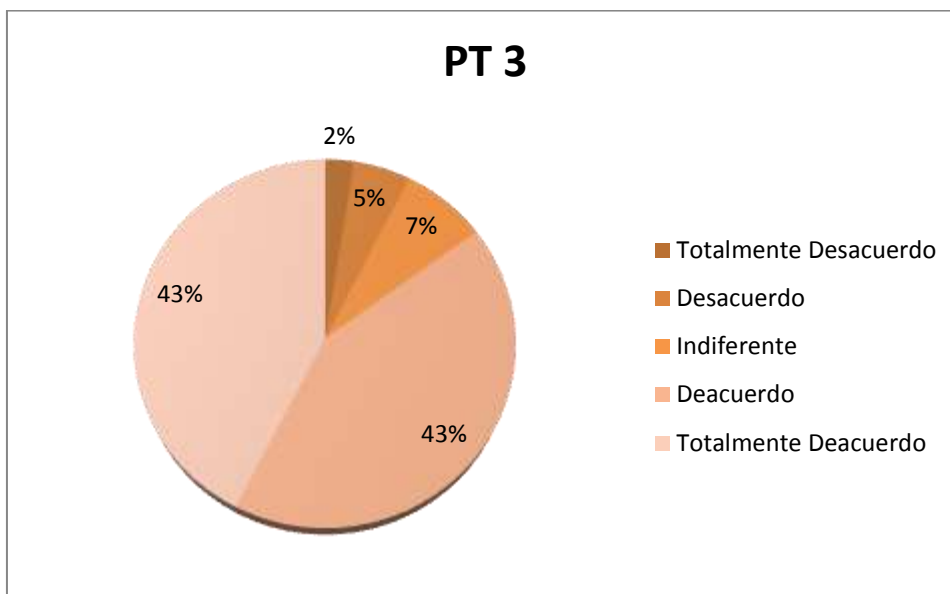
**Análisis.**

En la Figura 9 y Tabla 12, se evidencio en los resultados obtenidos del ítem número dos que corresponde al constructo del puesto de trabajo, en donde se obtuvo que 7 de los encuestados respondieron totalmente desacuerdo dando un 4%, por otra parte nadie respondió en desacuerdo es decir eso representa un 0%, otros 4 encuestados respondieron que les es indiferente dando un 3%, mientras que 56 empleados respondieron que están de acuerdo dando un 35% y por último 93 empleados están totalmente de acuerdo dando un 58%. Entonces se deduce que 93% de los encuestados aseguran que sus funciones y responsabilidades están definidas y saben lo que es para ellos y lo que deben realizar, mientras que el 7% dice lo contrario.

Tabla 13

*Puesto de Trabajo. En mi grupo tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.*

<b>PT 3</b>	
Totalmente Desacuerdo	4
Desacuerdo	8
Indiferente	12
Deacuerdo	68
Totalmente de acuerdo	68
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 10* En mi grupo tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.

### **Análisis.**

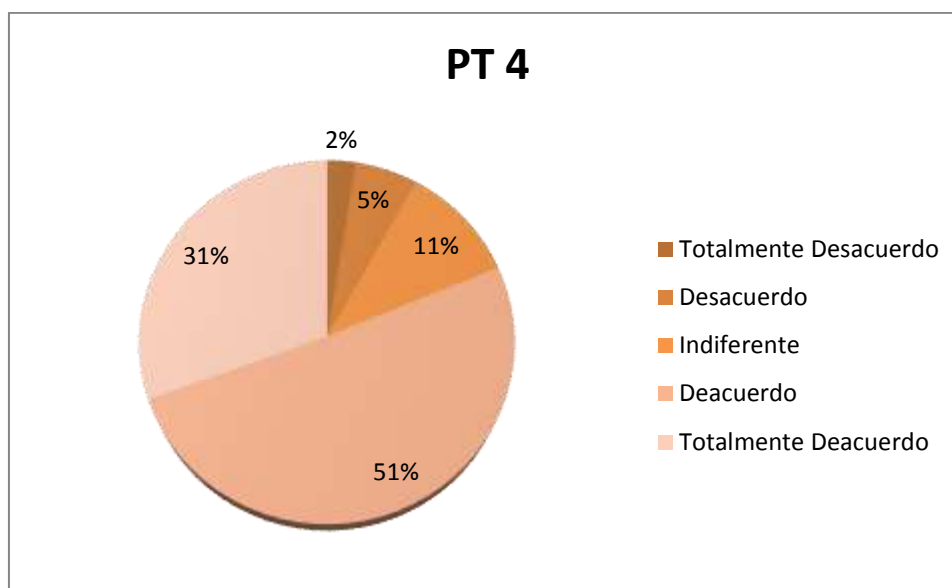
En la Figura 10 y Tabla 13, en los resultados obtenidos del ítem número tres que corresponde al constructo del puesto de trabajo, 4 de los empleados respondieron que están totalmente en desacuerdo dando un 2%, también otros 8 empleados respondieron que están en desacuerdo dando un 5% y a 12 empleados les es indiferente dando un 7%, mientras que por otro lado un 68 de los empleados respondieron que están Deacuerdo dando un 43% y también otros 67 empleados respondieron totalmente Deacuerdo dando un 43%. Es decir, que el 86% la mayor parte de los encuestados considera que las cargas de trabajo están bien repartidas a diferencia del 14% opina que no es así.

Tabla 14



*Puesto de Trabajo. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.*

<b>PT 4</b>	
Totalmente Desacuerdo	4
Desacuerdo	9
Indiferente	17
Deacuerdo	81
Totalmente de acuerdo	49
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 11 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.*

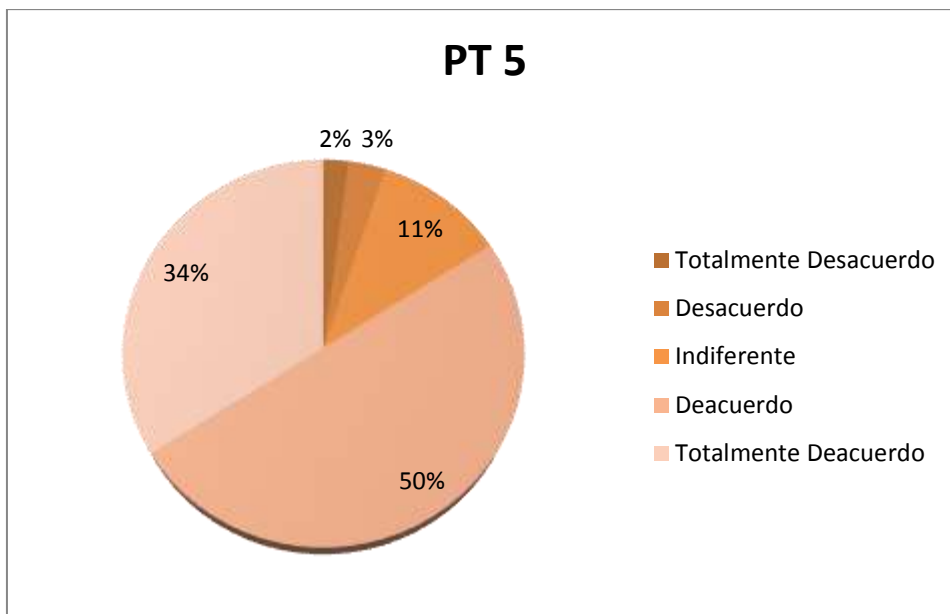
### **Análisis.**

En la Figura 11 y Tabla 14, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número cuatro que corresponde al constructo del puesto de trabajo, en donde 4 de los empleados contestaron en desacuerdo dando un 2%, por otra parte 9 empleados contestaron en desacuerdo siendo así el 5% y también 12 de estos contestaron que les es indiferente dando un 11%, mientras que 81 empleados dijeron estar de acuerdo con este ítem dando un 51% y por último 49 empleados contestaron que están totalmente Deacuerdo dando un 31%. Donde se pudo deducir que el 81% de los encuestados opinan que en su puesto de trabajo si pueden desarrollar sus habilidades, a comparación con el 19% que respondieron lo contrario.

Tabla 15

*Puesto de Trabajo. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.*

<b>PT 5</b>	
Totalmente Desacuerdo	4
Desacuerdo	6
Indiferente	21
Deacuerdo	97
Totalmente Deacuerdo	66
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>194</b>



*Figura 12* Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.

**Análisis.**

En la Figura 12 y Tabla 15, se observó los resultados obtenidos del ítem número cinco que corresponde al último del constructo del puesto de trabajo, en el cual se pudo observar que 4 empleados se encuentran totalmente en desacuerdo dando el 2%, también otros 6 empleados contestaron que están en desacuerdo dando así un 3% pero por otra parte a 21 empleados les es indiferente dando un 11%, a comparación de 97 empleados que contestaron que están de acuerdo con este último ítem figurando como el 50%, mientras que

66 empleados están totalmente de acuerdo dando 34%. Entonces se pudo concluir que el 84% de los empleados aseguran que si reciben información sobre el desempeño de su trabajo a diferencia del 16% restante que dicen que no o les es indiferente.

Tabla 16

*Dirección de la Unidad. El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.*

DU 6	
Totalmente Desacuerdo	4
Desacuerdo	0
Indiferente	3
Deacuerdo	78
Totalmente de acuerdo	75
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

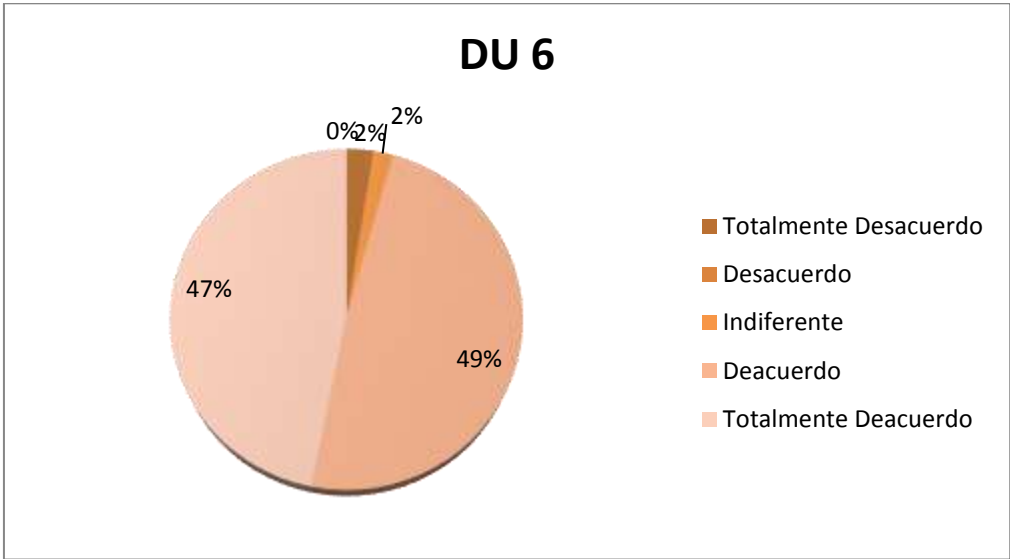


Figura 13 El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

**Análisis.**

En la Figura 13 y Tabla 16, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número seis que corresponde al constructo de la dirección de la unidad, donde se refiere al

responsable de este departamento entonces al visualizar las respuestas de los empleados 4 mencionaron que están totalmente en desacuerdo dando así un 2%, por otra parte nadie contesto que está en desacuerdo representando un 0% y a 3 empleados les es indiferente representando el 2%, mientras que 78 empleados en las encuestas contestaron que están de acuerdo dando un 49% y finalmente 75 de los empleados están totalmente de acuerdo representando el 47%. Es decir que, el 96% aseguran que el responsable de este departamento si tiene dominio técnico y conoce sobre sus funciones y el 4% siendo la minoría piensa lo contrario.

Tabla 17

*Dirección de la Unidad. El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.*

<b>DU 7</b>	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	1
Indiferente	13
De acuerdo	71
Totalmente De acuerdo	72
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

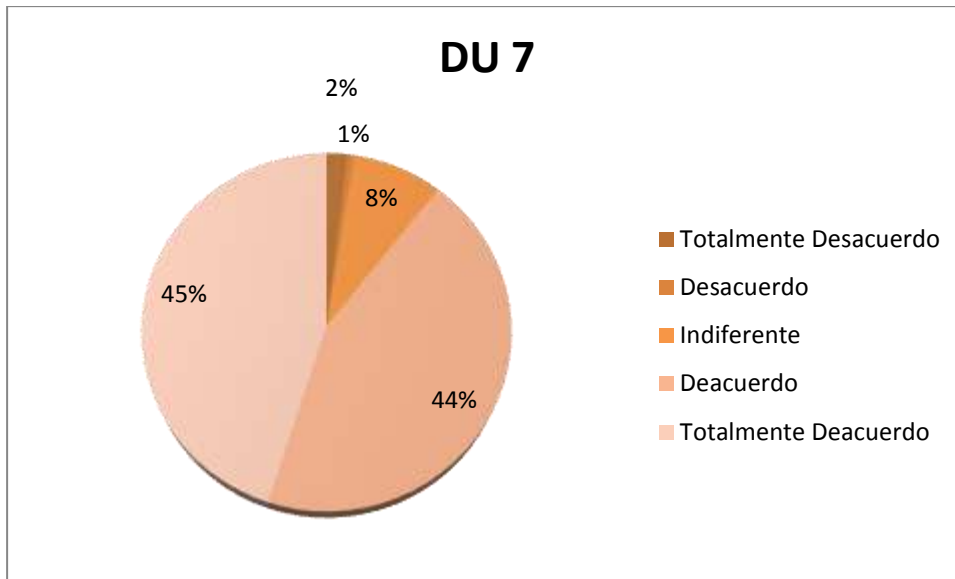


Figura 14 El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.

### Análisis.

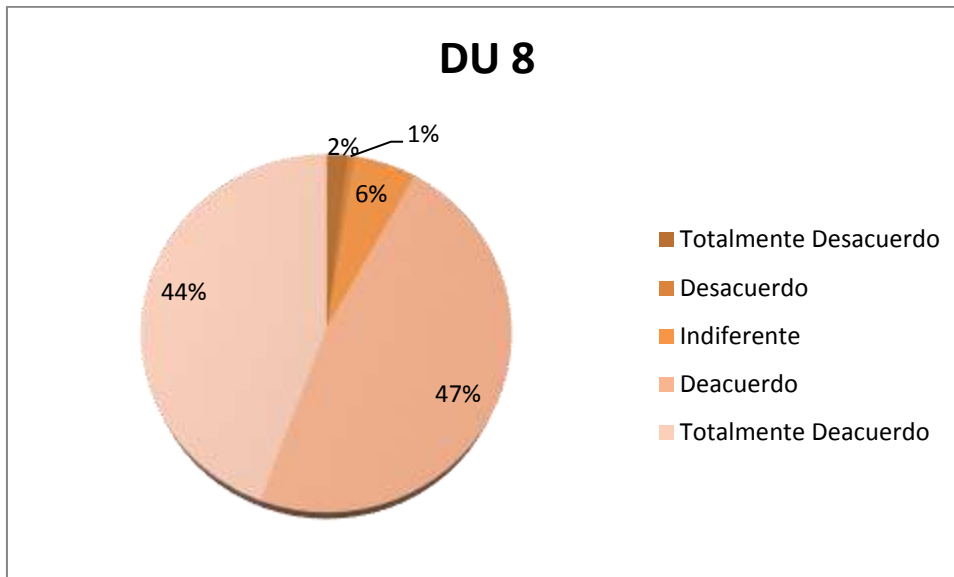
En la Figura 14 y Tabla 17, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número siete que corresponde al constructo de la dirección de la unidad, donde 3 empleados están totalmente en desacuerdo representando 2%, un solo empleado está en desacuerdo dando un 1%, por otra parte 13 empleados les es indiferente dando 8%, mientras que 71 empleados contestaron que están de acuerdo dando 44% y finalmente 72 empleados contestaron que están totalmente de acuerdo dando un 45%. Es decir que el 89% de los empleados opinan que el responsable de la unidad si soluciona los problemas de manera eficaz, a comparación del 21% que dicen que no o les es indiferente.

Tabla 18

*Dirección de la Unidad El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad.*

DU 8	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	1
Indiferente	9

De acuerdo	76
Totalmente De acuerdo	71
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 15* El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad.

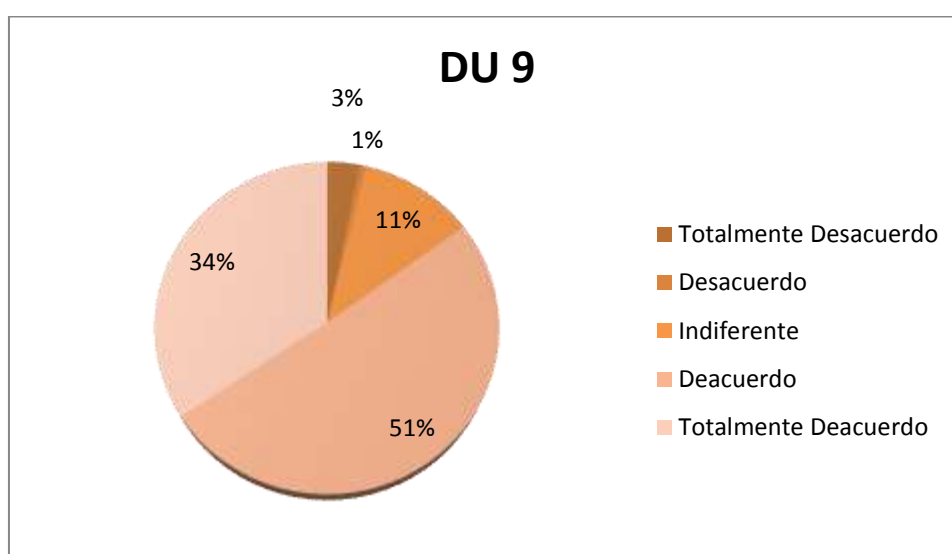
**Análisis.**

En la Figura 15 y Tabla 18, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número ocho que corresponde al constructo de la dirección de la unidad, en donde 3 de los empleados contestaron que están totalmente en desacuerdo dando 2%, por otro lado un empleado contestó que está en desacuerdo dando 1%, también a 9 de los empleados encuestados les es indiferente representando un 6%, mientras que a 76 empleados contestaron que están de acuerdo resultando un 47% y finalmente 71 empleados respondieron que están totalmente de acuerdo. Entonces se pudo deducir que el 91% opinan que el responsable del grupo si delega eficazmente las funciones a diferencia del 9% que piensa lo contrario.

Tabla 19

*Dirección de la Unidad. El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento.*

<b>DU 9</b>	
Totalmente Desacuerdo	5
Desacuerdo	1
Indiferente	18
De acuerdo	81
Totalmente De acuerdo	55
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 16* El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento.

### **Análisis.**

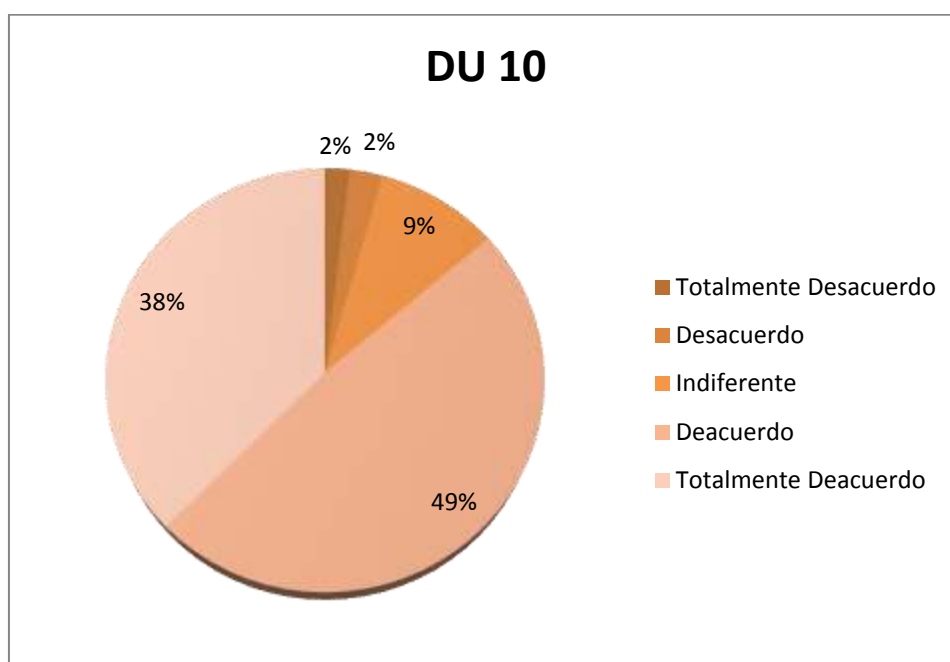
En la Figura 16 y Tabla 19, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número nueve que corresponde al constructo de la dirección de la unidad, que 5 empleados contestaron que están totalmente en desacuerdo es decir un 3%, también un empleado contestó que está en desacuerdo siendo el 1%, por otro lado 18 de los empleados les es indiferente representando el 11%, al contrario de 81 empleados que contestaron que están De acuerdo dando el 51% y por último los 55 restantes contestaron que están totalmente de acuerdo representando el 34%. De los resultados anteriores se puede deducir que el 85% de

los encuestados aseveran que el responsable del departamento toma decisiones con el personal, en cambio el 15% restante opina lo contrario.

Tabla 20

*Dirección de la Unidad. El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.*

<b>DU 10</b>	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	4
Indiferente	15
Deacuerdo	78
Totalmente de acuerdo	60
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 17* El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.

### **Análisis.**

En el último ítem de este constructo se puede observar en la Figura 17 y Tabla 20 los resultados obtenidos de los empleados encuestados, donde 3 contestaron que están

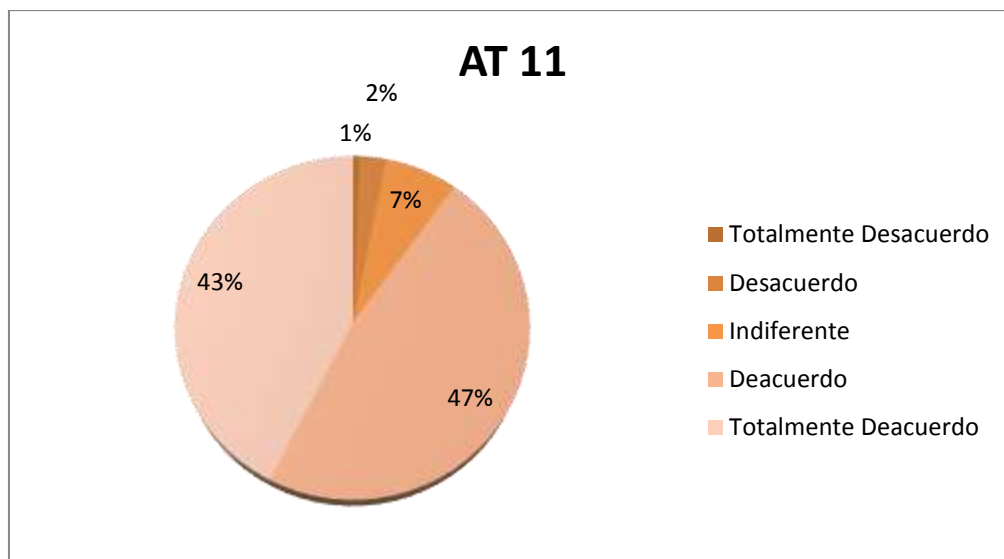


totalmente en desacuerdo dando 2%, luego 4 empleados contestaron que están en desacuerdo dando también un 2%, por otro lado 15 empleados contestaron que les es indiferente representando 9%, mientras que 78 de los empleados encuestados contestaron que están de acuerdo siendo el 49% y finalmente los 60 empleados restantes contestaron que están totalmente de acuerdo dando 38%. Es decir que, el 86% de los encuestados opinan que si se los mantiene informados sobre los asuntos que les afecte en el trabajo por parte del responsable, en cambio al 14% opinan que no o les es indiferente.

Tabla 21

*Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. La relación con los compañeros de trabajo es buena.*

<b>AT 11</b>	
Totalmente Desacuerdo	1
Desacuerdo	4
Indiferente	11
De acuerdo	76
Totalmente de acuerdo	68
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 18* La relación con los compañeros de trabajo es buena.

### **Análisis.**

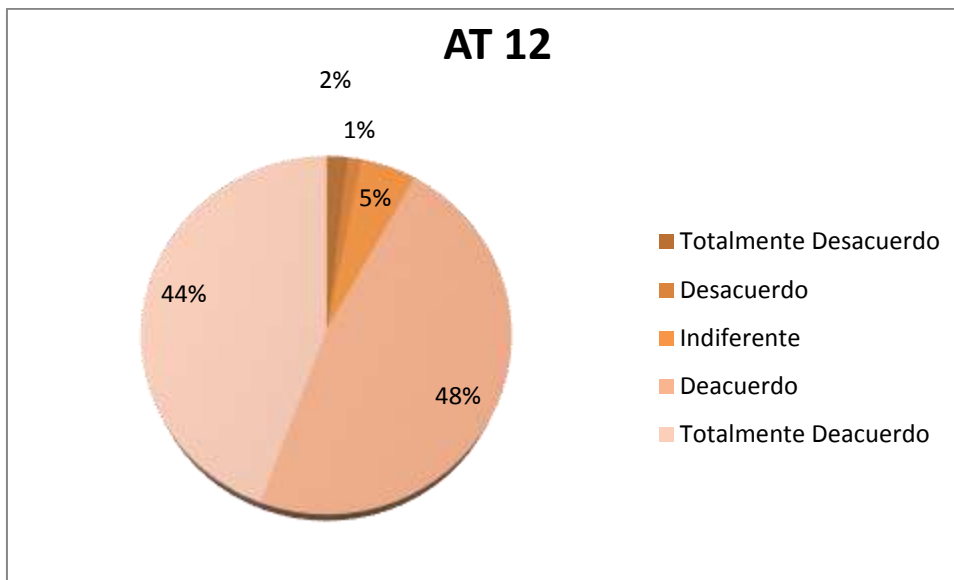
En la Figura 18 y Tabla 21, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 11 que corresponde al constructo del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, donde 1 empleado está totalmente en desacuerdo representando el 1%, por otra parte 4 empleados contestaron que están en desacuerdo dando un 2%, además que 11 de los empleados les es indiferente siendo así el 7%, mientras que los empleados se inclinan a responder que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con un total de 89%. Entonces se puede concluir que la mayor parte de los empleados encuestados tienen una buena relación con los compañeros, aunque al 21% opinan que no es así o les es indiferente.

### Tabla 22

*Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.*

<b>AT 12</b>	
Totalmente Desacuerdo	3

Desacuerdo	2
Indiferente	8
Deacuerdo	76
Totalmente de acuerdo	71
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 19* Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

### **Análisis.**

2 En la Figura 19 y Tabla 22, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 12 que corresponde al constructo del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, en el cual se observó las respuestas de los empleados donde 3 de ellos contestaron que están totalmente en desacuerdo representando el 2%, por otra parte 2 empleados contestaron que están en desacuerdo representando el 1% y a otros 8 les es indiferente dando un 5%, mientras que 76 empleados contestaron que están de acuerdo representando el 48% además que los 71 empleados restantes contestaron que están totalmente de acuerdo siendo el 44%. Debido a estos resultados se concluye que el 92% de los empleados aseguran que si es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas diferencia de lo que opinan el 8% restante.

Tabla 23

*Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Me siento parte de un equipo de trabajo.*

AT 13	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	1
Indiferente	5
Deacuerdo	72
Totalmente de acuerdo	80
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

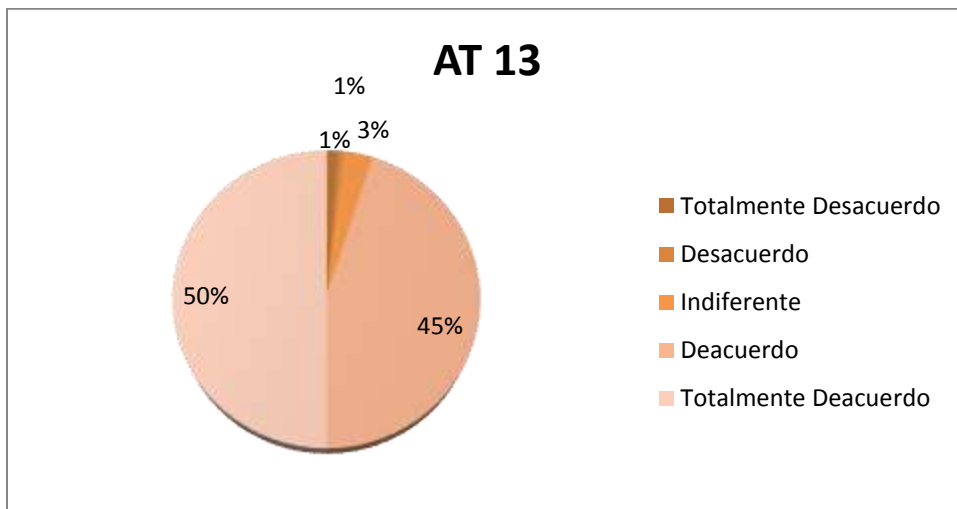


Figura 20 Me siento parte de un equipo de trabajo.

**Análisis.**

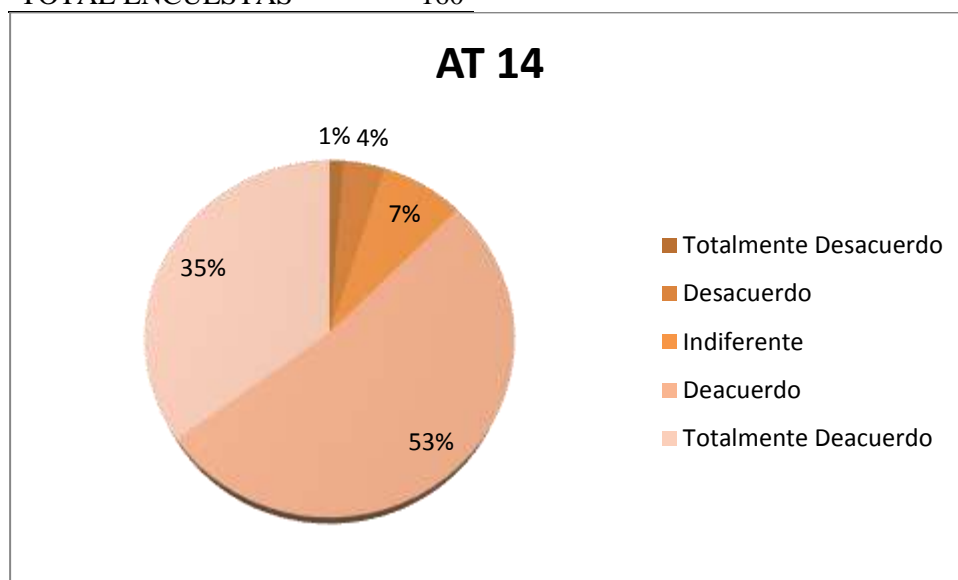
En la Figura 20 y Tabla 23, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 13 que corresponde al constructo del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, en donde el 5% de los empleados están en desacuerdo o les es indiferente este ítem, pero por otra parte 72 de los empleados encuestados contestaron que están de acuerdo representando así el 45% y finalmente 80 empleados se encuentran totalmente de acuerdo

dando el 50%. Es decir que el 95% de los empleados encuestados aseguran y se sienten parte de su equipo de trabajo.

Tabla 24

*Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.*

AT 14	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	6
Indiferente	12
Deacuerdo	84
Totalmente de acuerdo	56
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 21* Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.

### **Análisis.**

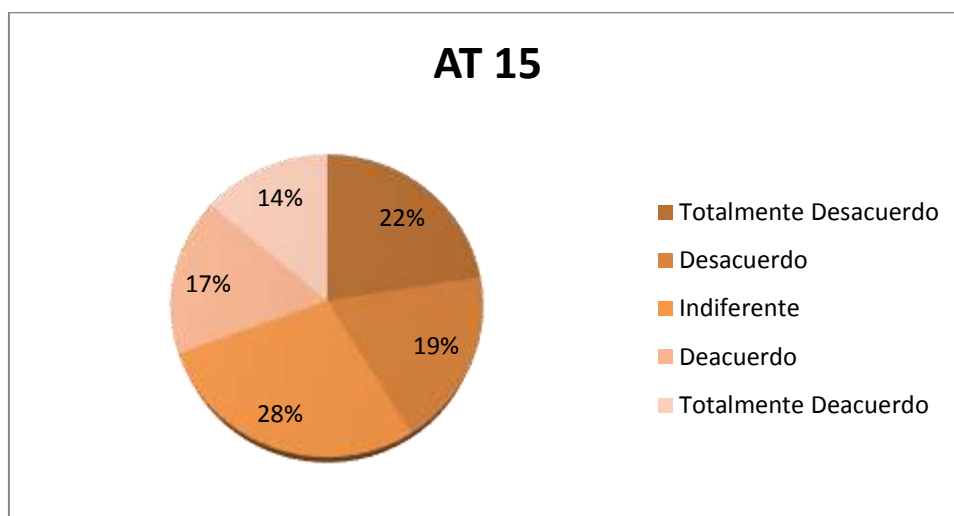
En la Figura 21 y Tabla 24, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 14 que corresponde al constructo del ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, en el cual el 22% de los empleados encuestados manifiestan que están en desacuerdo o a la mayor parte de estos les es indiferente este ítem, mientras que a 84 empleados de los encuestados contestaron que están de acuerdo dando un 53% y los 56

restantes indicaron que están totalmente de acuerdo dando un 33%. Entonces se puede deducir que el 88% afirman que si pueden expresar sus opiniones en su lugar de trabajo a comparación del porcentaje restante.

Tabla 25

*Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. El ambiente de trabajo me produce stress.*

<b>AT 15</b>	
Totalmente Desacuerdo	36
Desacuerdo	30
Indiferente	45
Deacuerdo	27
Totalmente de acuerdo	22
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 22*El ambiente de trabajo me produce stress.

**Análisis.**

En el último ítem de este constructo en la Figura 22 y Tabla 25, se pudo observar los resultados obtenidos de las encuestas en donde se pudo analizar que 36 empleados están totalmente desacuerdo dando un 22%, a diferencia de otros 30 encuestados que contestaron

que están en desacuerdo dando 19%, por otra parte a 45 de ellos les es indiferente representando el 28%, mientras que 27 empleados están de acuerdo con este ítem siendo el 17% y por último los 22 empleados restantes representan el 14%. Es decir en este caso el 69% están en desacuerdo o les es diferente si el trabajo les causa estrés, mientras que el 31% menciona que si les causa estrés.

Tabla 26

*Comunicación y coordinación. La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.*

<b>CC 16</b>	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	6
Indiferente	14
Deacuerdo	87
Totalmente de acuerdo	50
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

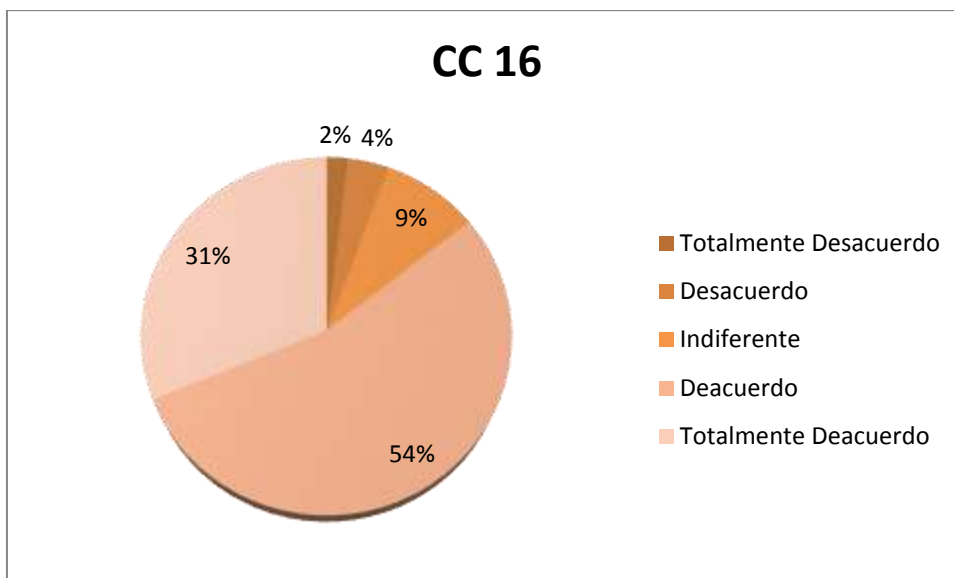


Figura 23 La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.

### Análisis.

En la Figura 23 y Tabla 26, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 16 que corresponde al constructo de comunicación e interacción, donde se obtuvo que 3 empleados contestaron que están totalmente en desacuerdo dando 2%, por otra parte 6 empleados contestaron que están en desacuerdo siendo un 4%, además de que para 14 empleados les es indiferente dando 9%, mientras que la suma de los que están de acuerdo y totalmente de acuerdo da el 86% de los encuestados. Es decir que la mayor parte de los empleados opinan que la comunicación interna si funciona correctamente, a diferencia con el porcentaje restante.

Tabla 27

*Comunicación y coordinación. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.*

CC 17	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	0
Indiferente	3
Deacuerdo	80
Totalmente de acuerdo	75



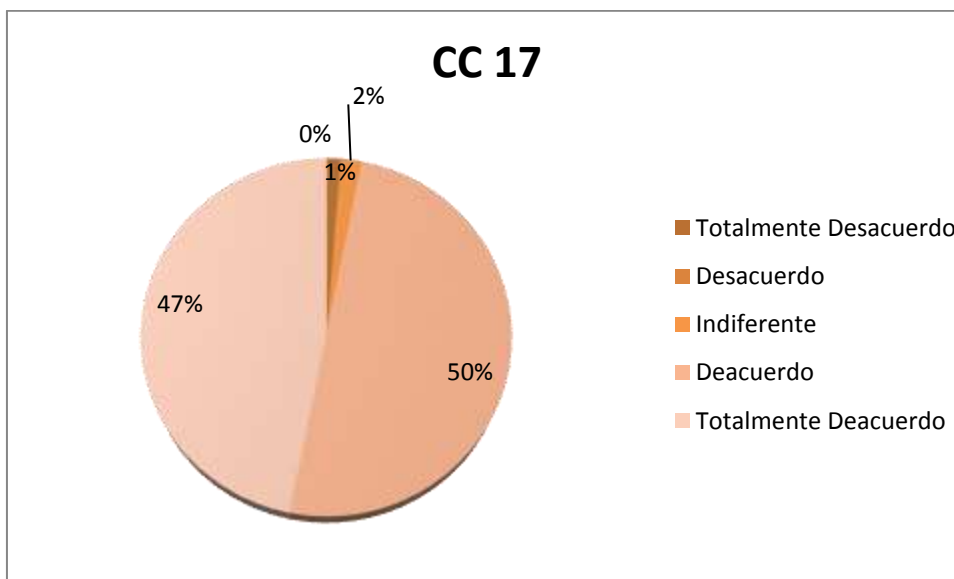


Figura 24 Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.

#### **Análisis.**

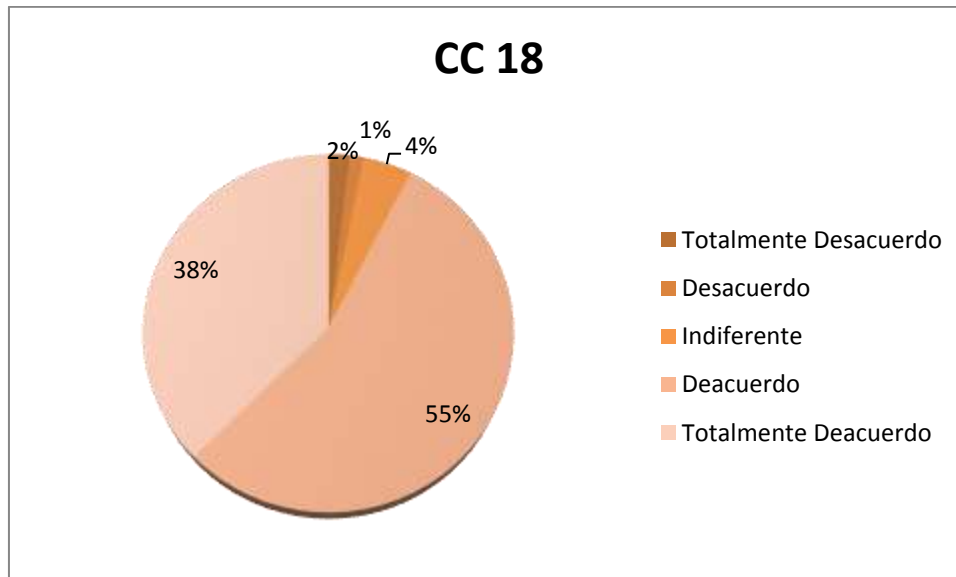
En la Figura 24 y Tabla 27, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 17 que corresponde al constructo de comunicación e interacción, donde de todas las encuestas solo 5 empleados están totalmente desacuerdo o les es indiferente este ítem es decir representan el 3%, mientras que 80 empleados están Deacuerdo representando el 50% y por último los 75 restantes representan el 47% que están totalmente de acuerdo con que es fácil la comunicación con el responsable de su equipo.

#### Tabla 28

*Comunicación y coordinación. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.*

<b>CC 18</b>	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	2
Indiferente	7

de acuerdo	88
Totalmente de acuerdo	60
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 25* Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.

**Análisis.**

En la Figura 25 y Tabla 28, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 18 que corresponde al constructo de comunicación e interacción, en el cual se obtuvo el resultado de los encuestados donde la minoría representa el 7% donde indican que están en desacuerdo o les es indiferente, mientras que por otra parte que el 93% representa a los empleados que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que se le proporciona la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo.

Tabla 29

*Comunicación y coordinación. Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento.*

<b>CC 19</b>	
Totalmente Desacuerdo	3

Desacuerdo	5
Indiferente	7
Deacuerdo	93
Totalmente de acuerdo	52
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

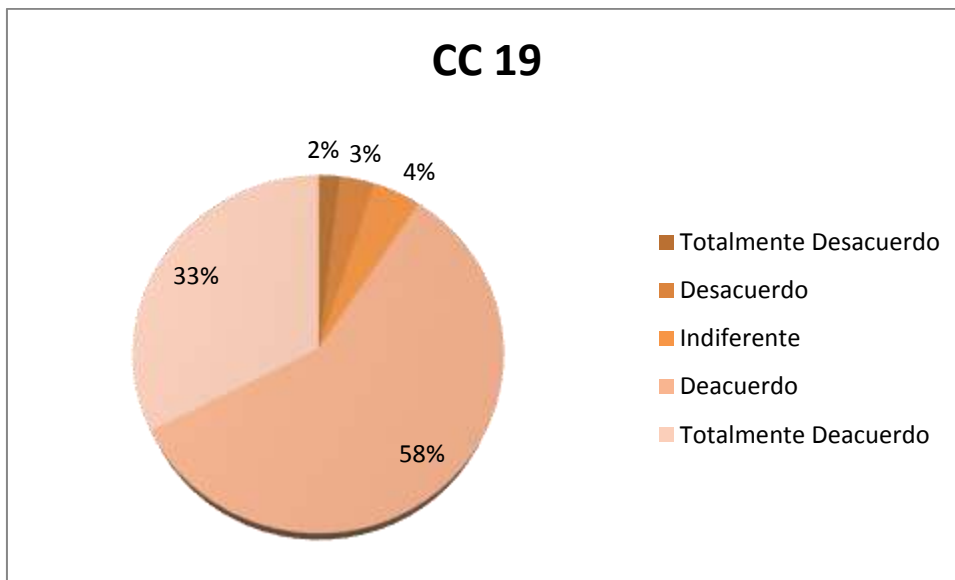


Figura 26 Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento.

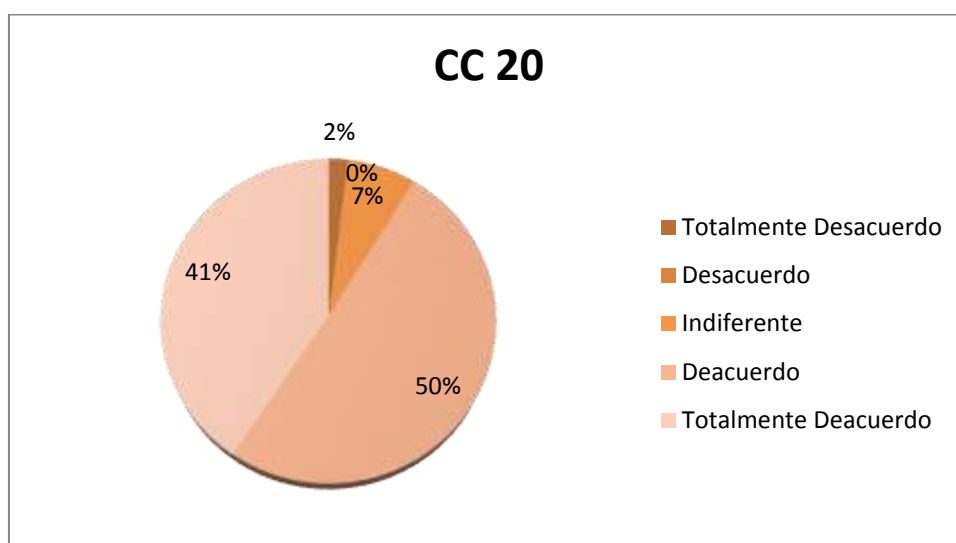
### Análisis.

En la Figura 26 y Tabla 29, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 19 que corresponde al constructo de comunicación e interacción, donde se pudo analizar que la minoría de los empleados encuestados están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem representa el 9%, a diferencia del resto de empleados que están de acuerdo o totalmente de acuerdo representando el 91% donde indican que si hay una adecuada coordinación dentro del departamento.

Tabla 30

*Comunicación y coordinación. La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena.*

CC 20	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	0
Indiferente	11
Deacuerdo	81
Totalmente de acuerdo	65
TOTAL ENCUESTAS	160



*Figura 27* La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena.

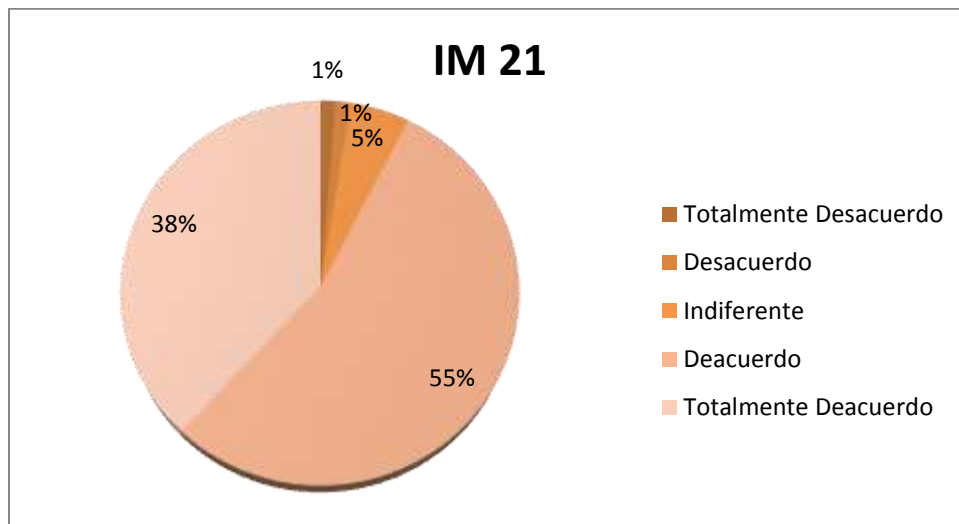
### **Análisis.**

En el último ítem de este constructo en la Figura 27 y Tabla 30, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 20 que corresponde al constructo de comunicación e interacción, en el cual 14 empleados se encuentran totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem y representan el 9%, pero por otra parte 81 empleados contestaron que están de acuerdo siendo el 50% y por último los 65 empleados restantes están totalmente de acuerdo con este ítem siendo el 41%. Entonces se puede deducir que el 91% indica que la comunicación entre el personal del departamento y los usuarios es buena.

Tabla 31

*Implicación en la mejora. Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.*

IM 21	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	2
Indiferente	8
Deacuerdo	87
Totalmente de acuerdo	61
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 28 Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.*

**Análisis.**

En la Figura 28 y Tabla 31, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 21 que corresponde al constructo de implicación de mejora, en donde se pudo analizar las respuestas de los empleados encuestados y se puede deducir que el 6% que representa a la minoría son los empleados que se encuentran totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem, pero por otra parte están los empleados restantes que representan el

94% los cuales indican que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los objetivos del departamento es prioridad la mejora de la calidad de los servicios.

Tabla 32

*Implicación en la mejora. El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora.*

IM 22	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	2
Indiferente	6
Deacuerdo	94
Totalmente de acuerdo	56
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

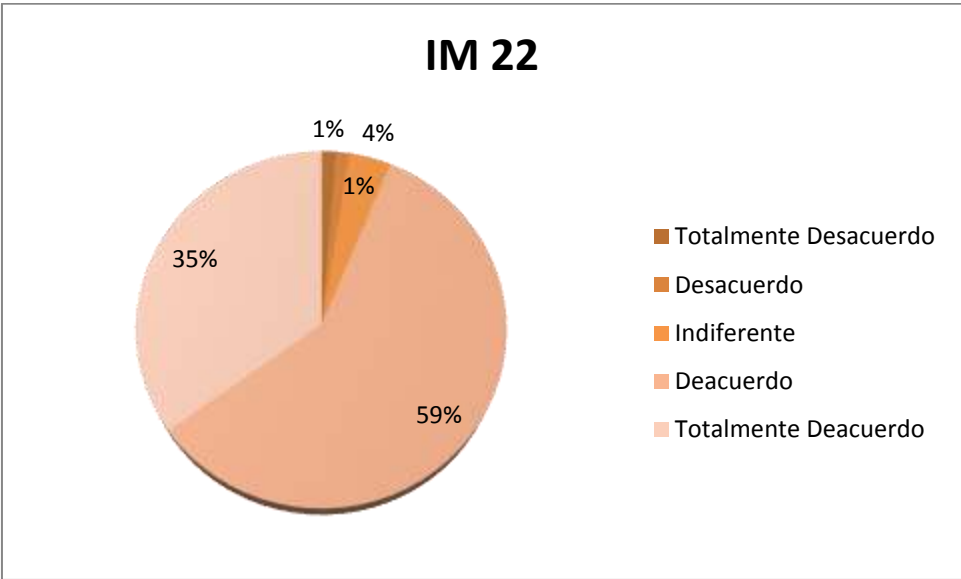


Figura 29 El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora.

**Análisis.**

En la Figura 29 y Tabla 32, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 22 que corresponde al constructo de implicación de mejora, en el cual hay 10 empleados que están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem representando

el 6%, a diferencia de 94 empleados que están de acuerdo y representan el 59% y finalmente los 56 empleados restante están totalmente de acuerdo dando el 35%. Es decir que el 94% aseguran que el responsable del departamento si pone en marcha las iniciativas de mejora.

Tabla 33

*Implicación en la mejora. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.*

<b>IM 23</b>	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	3
Indiferente	14
Deacuerdo	90
Totalmente de acuerdo	51
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

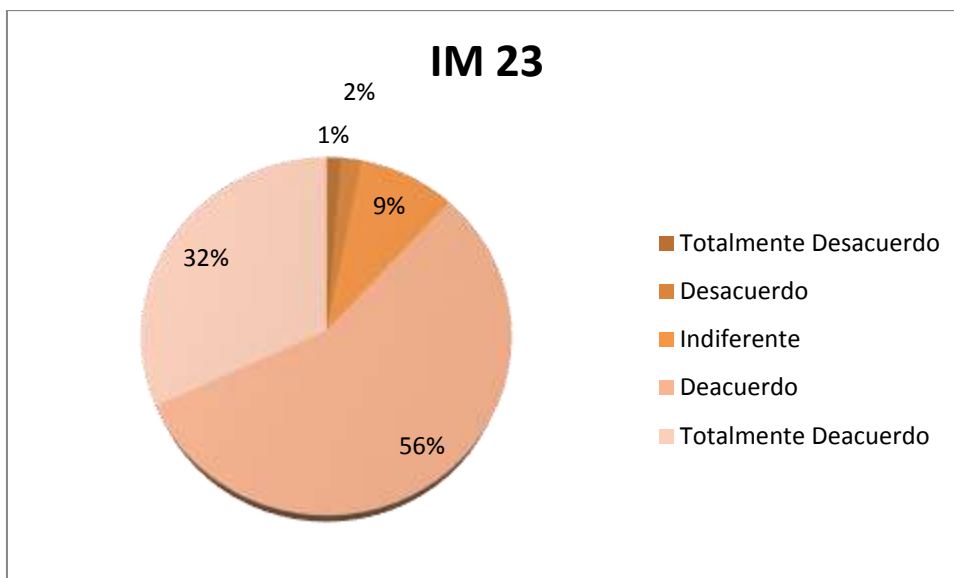


Figura 30 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.

### **Análisis.**

En la Figura 30 y Tabla 33, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 23 que corresponde al constructo de implicación de mejora, donde el 11% siendo la minoría de los empleados encuestados indican que se encuentran totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem, a comparación con los demás empleados restantes que representan el 88% que indican que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con este ítem que trata de identificar las actividades diarias para la mejora.

Tabla 34

*Implicación en la mejora. En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.*

<b>IM 24</b>	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	15
Indiferente	21
Deacuerdo	81
Totalmente de acuerdo	40
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



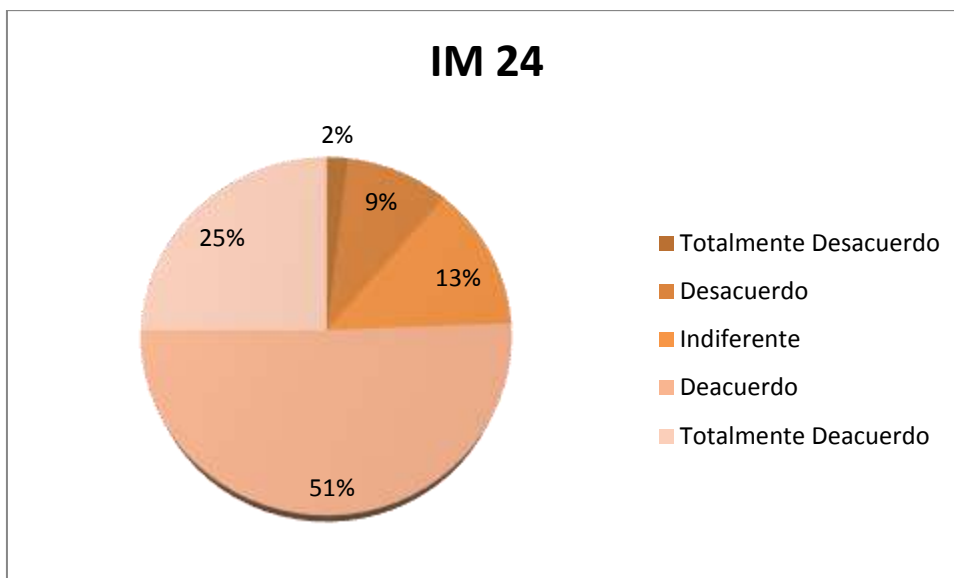


Figura 31 En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.

#### Análisis.

En la Figura 31 y Tabla 34, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 24 que corresponde al constructo de implicación de mejora, en este ítem algunos de los empleados encuestados indicaron que están en desacuerdo y otros les es indiferente entonces estos representan el 24%, por otra parte los empleados restantes indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo siendo el 76% que se refiere a que en el departamento se les consulta sobre las iniciativas de mejora de calidad.

Tabla 35

*Implicación en la mejora. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento.*

IM 25	
Totalmente Desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	11
Deacuerdo	98
Totalmente de acuerdo	48
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

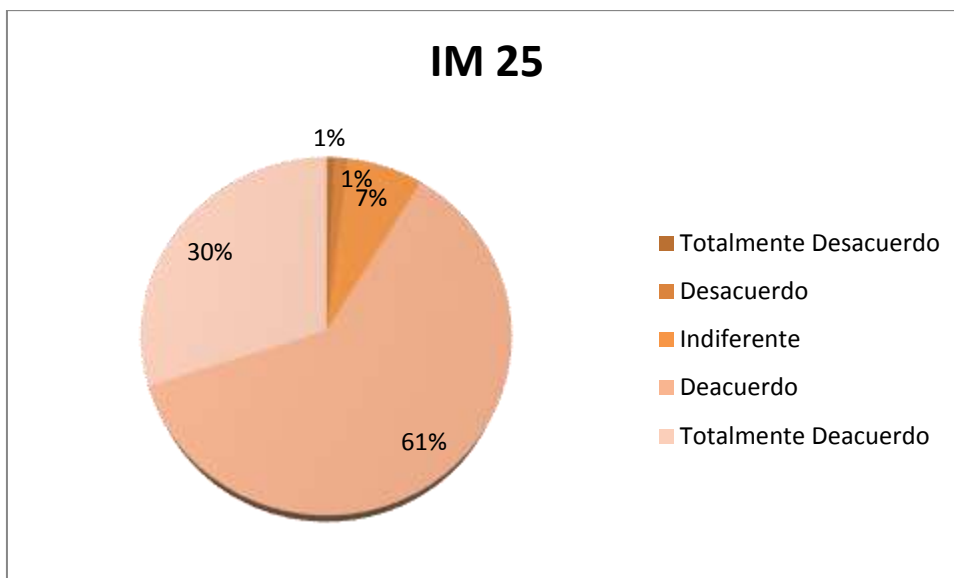


Figura 32 Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento.

### Análisis.

En la Figura 32y Tabla 35, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 25 que corresponde al constructo de implicación de mejora, en el cual se revisó las respuestas de los empleados encuestados y 14 empleados respondieron que están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem estos representan el 9%, mientras que la mayor parte están de acuerdo y totalmente de acuerdo representan el 91% e indican que si se sienten participes de los éxitos y fracasos del departamento.

Tabla 36

*Implicación en la mejora. En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento.*

IM 26	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	3
Indiferente	16
Deacuerdo	77
Totalmente de acuerdo	62
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

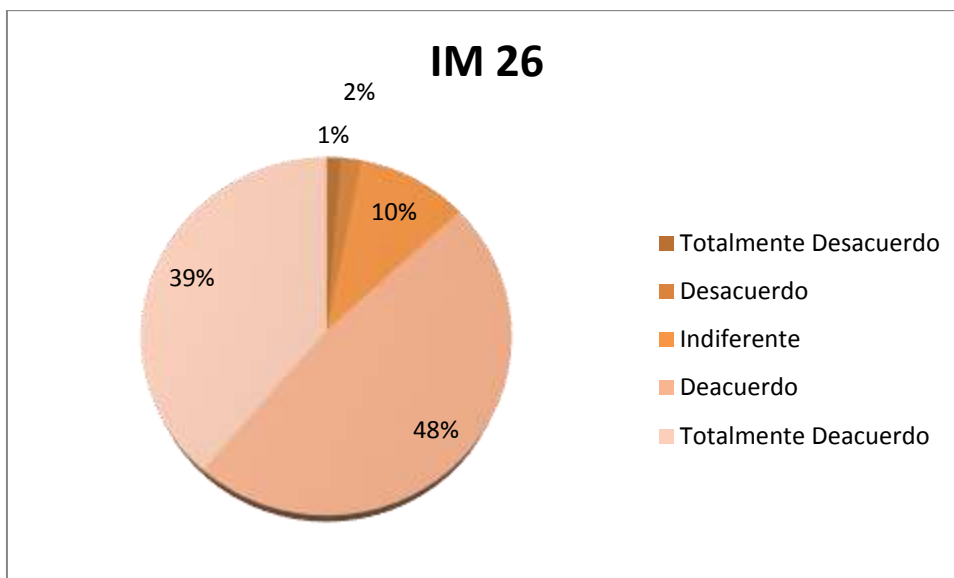


Figura 33 En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento.

#### **Análisis.**

En el último ítem del constructo número 26 de implicación de la mejora en la Figura 33 y Tabla 36, se pudo observar los resultados obtenidos donde la minoría de los empleados encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem representando el 13%, pero por otra parte los encuestados indicaron que están de acuerdo o totalmente de acuerdo a cuales representan el 87% con respecto a que en los últimos años hay tendencias a mejorar en el departamento.

Tabla 37

*Motivación y reconocimiento. Estoy motivado para realizar mi trabajo.*

<b>MR 27</b>	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	3
Indiferente	13
Deacuerdo	77
Totalmente de acuerdo	65
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

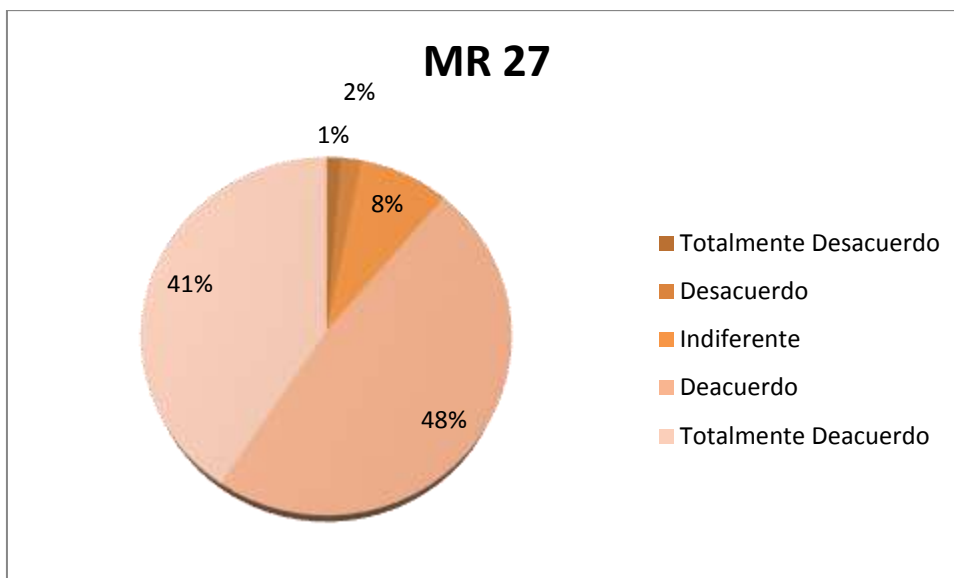


Figura 34 Estoy motivado para realizar mi trabajo.

### Análisis.

En la Figura 34 y Tabla 37, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 27 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, en el cual se pudo observar las respuestas de los empleados en donde la minoría de ellos indicaron que están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem y representan el 21%, a diferencia de los empleados restantes que representan el 89% que indican que están de acuerdo o totalmente de acuerdo a que se sienten motivados al realizar su trabajo.

Tabla 38

*Motivación y reconocimiento. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.*

MR 28	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	8
Indiferente	14
Deacuerdo	82
Totalmente de acuerdo	53
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

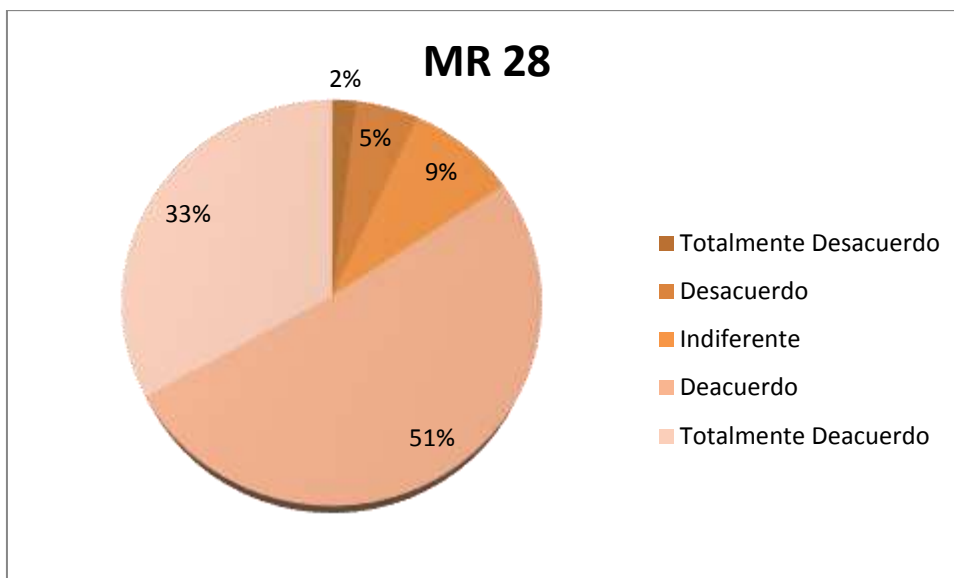


Figura 35 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

### Análisis.

En la Figura 35 y Tabla 38, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 28 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, en donde en los resultados obtenidos por parte de los empleados fue que algunos de los empleados están totalmente desacuerdo o les es indiferente este ítem y por ello representan el 16%, pero por otra parte están una parte de los empleados que están de acuerdo y estos representan el 51% y los que están totalmente de acuerdo son 53 empleados que representan el 33%. Es decir el 84% indicaron que se les reconoce adecuadamente las tareas que realizan.

Tabla 39

*Motivación y reconocimiento. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.*

MR 29	
Totalmente Desacuerdo	3
Desacuerdo	11
Indiferente	22
Deacuerdo	81
Totalmente de acuerdo	43
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>

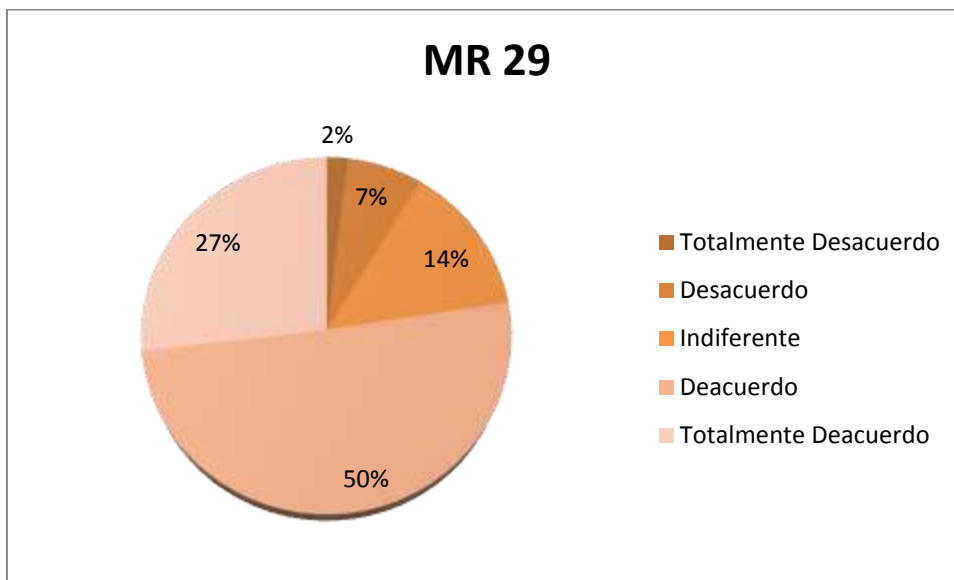


Figura 36 Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.

#### Análisis.

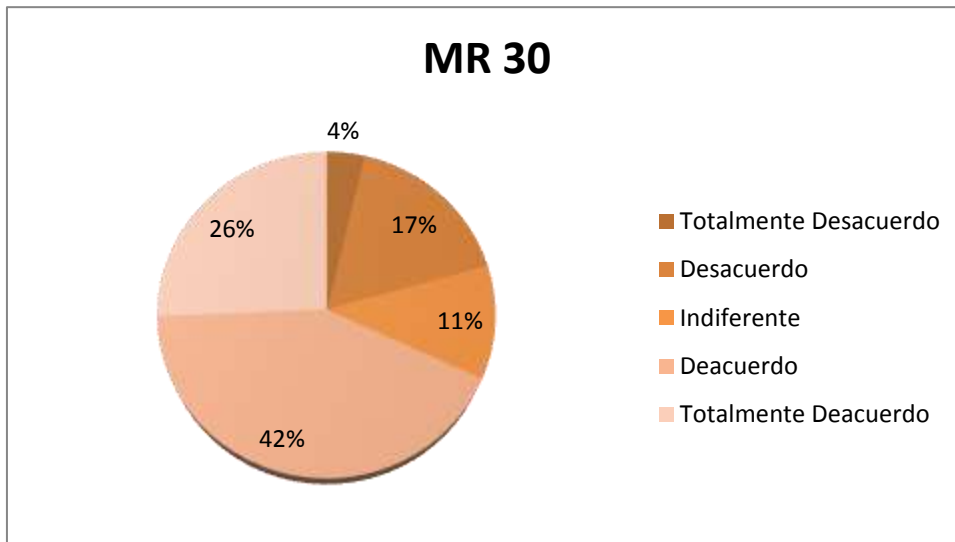
En la Figura 36 y Tabla 39, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 29 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, se pudo evidenciar que algunos de los empleados del departamento se encuentran totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem y estos representan el 23%, mientras que por otro lado están los empleados restantes que indican que están de acuerdo o totalmente de acuerdo donde representan el 77%. Entonces se puede deducir que la mayor parte del departamento asegura que cuando introducen una mejora en su trabajo es reconocido.

#### Tabla 40

*Motivación y reconocimiento. En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.*

MR 30	
Totalmente Desacuerdo	6
Desacuerdo	27

Indiferente	18
Deacuerdo	68
Totalmente de acuerdo	41
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 37* En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

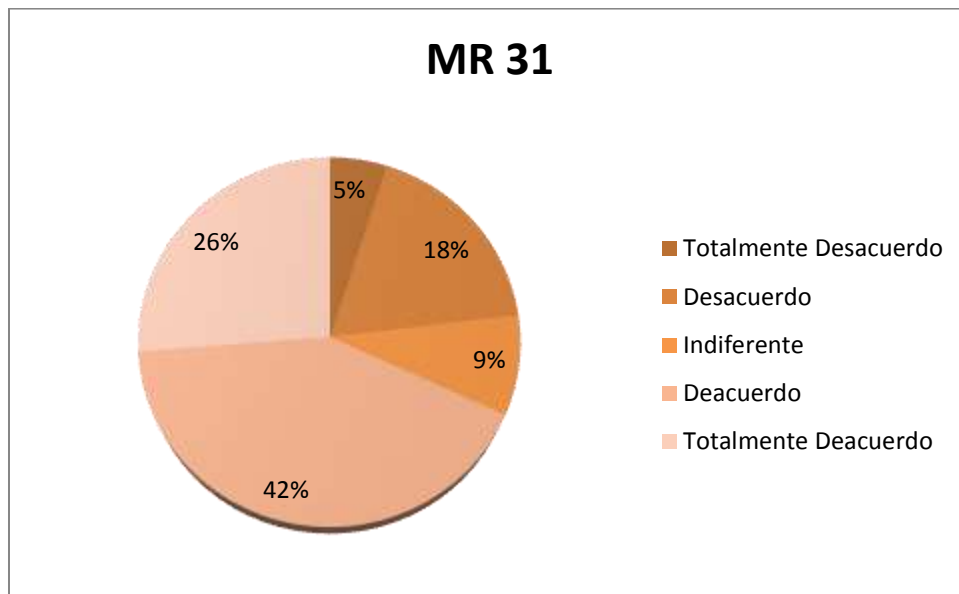
### **Análisis.**

En la Figura 37 y Tabla 40, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 30 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, en el cual luego de ver los resultados de los encuestados se evidencia que algunos empleados están totalmente en desacuerdo con este ítem mientras que a otros les es indiferente y representan el 33%, además que los empleados restantes en cambio indicaron que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con este ítem representando el 67%. Es decir que en general acerca de las condiciones de trabajo si son satisfactorias.

Tabla 41

*Motivación y reconocimiento. El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y escalar dentro de la empresa.*

<b>MR 31</b>	
Totalmente Desacuerdo	8
Desacuerdo	29
Indiferente	14
Deacuerdo	67
Totalmente de acuerdo	42
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>160</b>



*Figura 38* El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y escalar dentro de la empresa.

### **Análisis.**

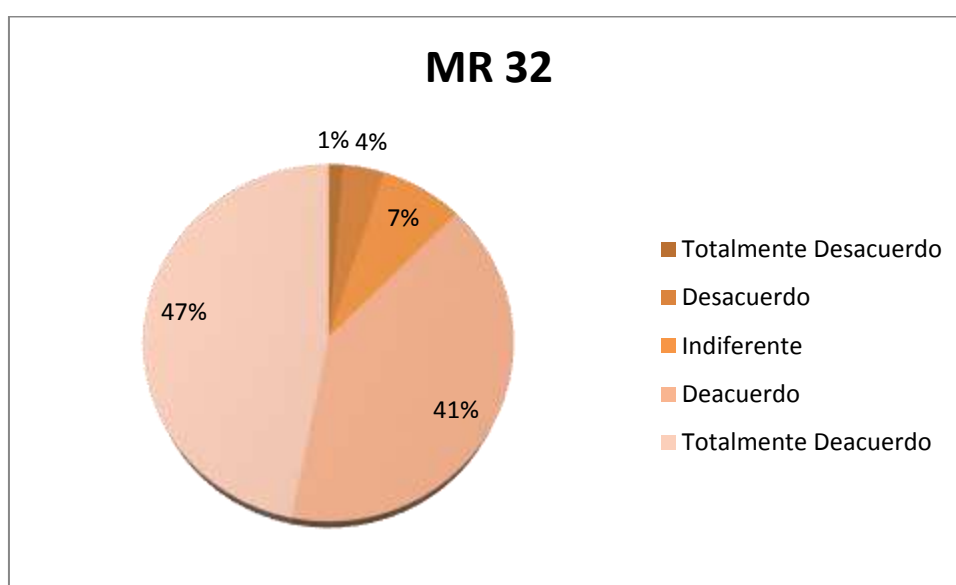
En la Figura 38 y Tabla 41, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 31 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, con respecto a este ítem se obtuvo los resultados en donde algunos empleados indicaron que están totalmente desacuerdo o les es indiferente entonces estos representan el 32%, mientras que por otro lado el 68% restantes de los empleados indicaron que están totalmente de acuerdo. Es decir que opinan que el municipio de Guayaquil si les proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente y escalar en la empresa.

Tabla 42



*Motivación y reconocimiento. El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí.*

MR 32	
Totalmente Desacuerdo	2
Desacuerdo	6
Indiferente	12
Deacuerdo	65
Totalmente de acuerdo	75
TOTAL ENCUESTAS	160



*Figura 39* El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí.

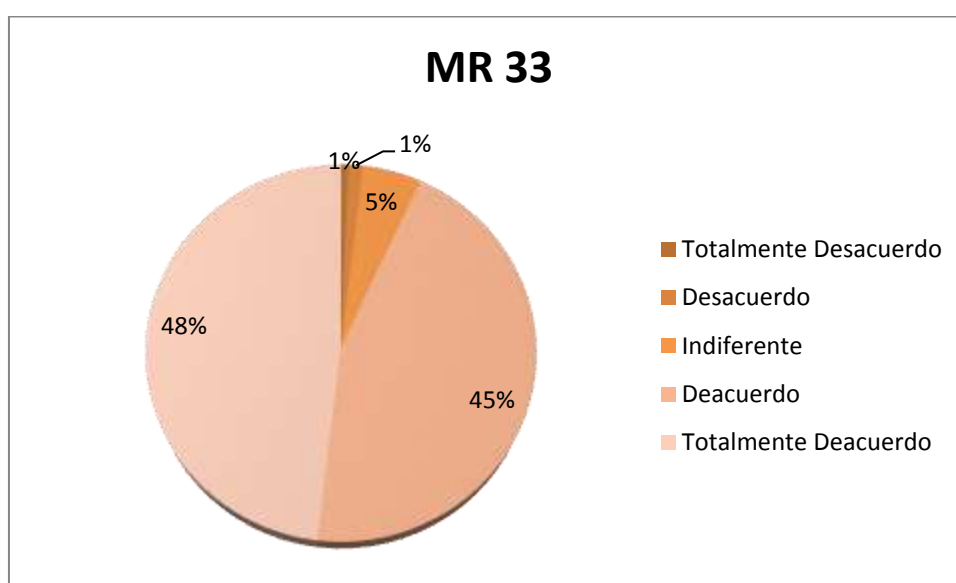
#### **Análisis.**

En la Figura 39 y Tabla 42, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 32 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, en donde según las respuestas obtenidas por los encuestados se pudo indicar que la minoría de los empleados están totalmente desacuerdo o les es indiferente representando el 12%, a diferencia de las respuestas de los demás empleados que son el 88% que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el nombre y prestigio del municipio son gratificantes para ellos.

Tabla 43

*Motivación y reconocimiento. En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo.*

MR 33	
Totalmente Desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	8
Deacuerdo	72
Totalmente de acuerdo	77
TOTAL ENCUESTAS	160



*Figura 40* En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo.

### **Análisis.**

En el último constructo en la Figura 40 y Tabla 43, se pudo observar los resultados obtenidos del ítem número 33 que corresponde al constructo de motivación y reconocimiento, en donde hay una diferencia significativa donde la minoría indica que están totalmente en desacuerdo o les es indiferente este ítem y representan el 7% y por otra parte está el 93% que indica que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que se sienten satisfechos en el departamento y grupo de trabajo.

Para el análisis de la variable de productividad, el Director del Departamento de Justicia y Vigilancia facilitó revisar el libro de registro de los empleados de oficina con el que cuenta cada empleado para cuantificar cuantos expedientes atienden al día; con respecto a los empleados que no están en oficinas llamados “delegados”, cuentan con sus hojas de ruta donde anotan los expedientes con los que cumplen. Donde se tomó la información del último registro del mes de diciembre del año 2017 a partir de la cual se pudo recolectar la información necesaria para aplicar la fórmula de la productividad laboral. Cabe mencionar que de los empleados elegidos para las encuestas todos cumplen las horas laborables diarias 8h y 20 días laborables al mes ninguno tuvo vacaciones o faltas en el mes de diciembre.

$$\text{Productividad Laboral} : \frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Horas hombre trabajadas}}$$

Como ejemplo se a tomado algunos datos de los empleados, que se evidenciaran en la siguiente Tabla 44:

Tabla 44

*Datos de la Productividad Laboral.*

Encuestados	Usuarios Atendidos mes de diciembre	8horas al día	20 días al mes	Productividad
		Horas Hombre Trabajadas		
Enc1	121	160		0,75625
Enc2	100	160		0,625
Enc3	100	160		0,625
Enc4	132	160		0,825
Enc5	105	160		0,65625
Enc6	100	160		0,625
Enc7	100	160		0,625
Enc8	94	160		0,5875
Enc9	98	160		0,6125
Enc10	100	160		0,625
Enc11	150	160		0,9375
Enc12	109	160		0,68125
Enc13	129	160		0,80625

Luego con los valores obtenidos del promedio de cada constructo y los valores obtenidos al aplicar la fórmula de la productividad laboral, se pudo realizar la correlación de las variables en Excel. A continuación en la Tabla 45, se presentan los resultados de la ANOVA:

Tabla 45

## ANOVA

## Resumen

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,104732102
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,010968813
R <sup>2</sup> ajustado	0,027816723
Error típico	0,308599119
Observaciones	160

## ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	6	0,161595942	0,02693266	0,282806794	0,94438984
Residuos	153	14,57071265	0,09523342		
Total	159	14,73230859			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	0,867975666	0,180611298	4,80576617	3,64962E-06	0,51116173	1,2247896	0,51116173	1,2247896
PT PROMEDIO	0,035612897	0,06191844	0,57515818	0,566029177	0,08671257	0,15793837	0,08671257	0,15793837
DU PROMEDIO	0,005218232	0,064586509	0,08079446	0,935711006	0,12237825	0,13281471	0,12237825	0,13281471
AT PROMEDIO	0,038311019	0,057563236	0,66554665	0,506703018	0,15203239	0,07541035	0,15203239	0,07541035
CC PROMEDIO	0,032608979	0,070702909	0,46121128	0,645302012	-0,107071	0,17228896	-0,107071	0,17228896
IM PROMEDIO	0,020011671	0,079416103	0,25198506	0,801390785	0,17690535	0,13688201	0,17690535	0,13688201
MR PROMEDIO	0,018480489	0,047667308	0,38769736	0,698778843	0,11265156	0,07569058	0,11265156	0,07569058

En la Tabla 45 los resultados obtenidos fueron que el coeficiente de correlación múltiple dio 0.10, esto significa que no hay correlación entre las variables de la ecuación que se encuentra más abajo con la variable dependiente variables siendo (puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo, implicación de la mejora, comunicación y coordinación, motivación y reconocimiento) las variables independientes y la dependiente (productividad), el coeficiente de determinación de  $R^2$  dio 0.01 nos explica que tan buena es la ecuación en su conjunto, en que porcentaje explica a la productividad. Se obtuvo la ecuación donde:

$$Productividad =$$

$$0.867 + 0.035 PT + 0.005 DU - 0.038 AT + 0.032 CC - 0.020 IM - 0.018 MR$$

Por otra parte en manera de ejemplo la ecuación se la interpreta observando, cuál es el factor que se tomó para esta investigación que se podría quitar o dejar para ver si así se mejora la ecuación; ya que por cada unidad que se mueva en PT (Puesto de Trabajo) la productividad aumentará en un 0.035 unidades, por cada unidad que se mueva en DU (Dirección de la Unidad) la productividad aumentará en un 0.005, a diferencia de AT (Ambiente de trabajo) la productividad disminuirá en un 0.038 por unidad y así es como lo mismo se replica con cada una de las variables, con sus respectivos coeficientes y sus signos.

Además se tendrán los grados de libertad que representa a cada constructo, los residuos es la diferencia del total de encuestas que fueron 160 menos los 6 grados de libertad, el total es 159 porque siempre se le resta uno luego de que se efectúa un cálculo, se tiene el coeficiente F del 0.2828 y valor crítico de F 0.944. En donde se pudo ver que en este caso no hay la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa; es decir, no existe correlación. Por otro lado se puede decir que con un

coeficiente de determinación de 0.01 la ecuación en general no explica a la variable dependiente o la explica en un valor muy ínfimo.

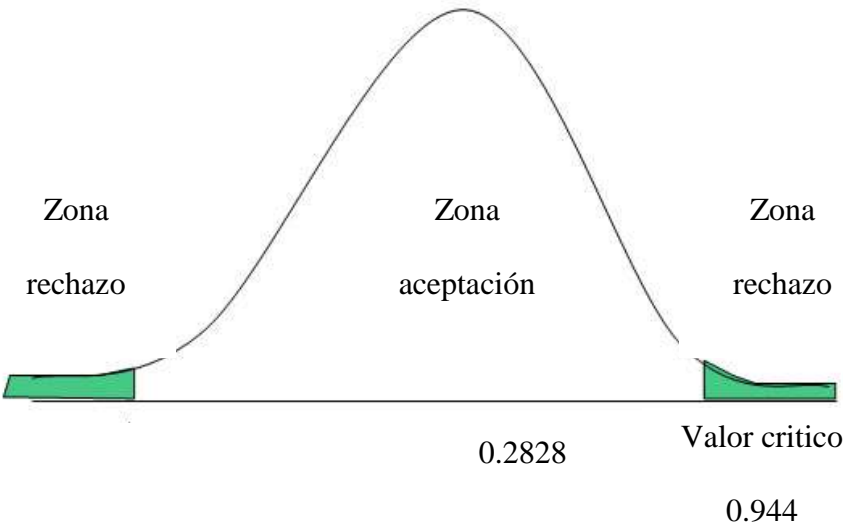


Figura 41 Prueba de Hipótesis.

Se acepta la hipótesis nula.

H0: El ambiente laboral no influye en la productividad laboral de los trabajadores del departamento de Justicia y Vigilancia.

## Conclusiones

Según la evaluación realizada se pudo determinar que el 95% de los empleados son productivos y se sienten satisfechos en el ambiente laboral en el que operan, mientras que el 5% no se sienten satisfechos, aunque muchos de los encuestados no se mostraron relacionados con el término de ambiente laboral mientras que otros sí y contestaron de acuerdo a sus conocimientos.

Por otra parte en la literatura revisada a lo largo del marco teórico se pudo establecer que con el pasar de los años hay teorías del ambiente laboral que siguen prevaleciendo y han servido para otros análisis, como la teoría de Chiavenato (2002) que indicó que “el ambiente laboral es algo que no percibimos pero que siempre está a nuestro alrededor, es como el aire” (p.31) la cual explica porque algunos de los empleados no se ven relacionados con este término quizás no lo perciben.

Se realizó el estudio de seis constructos importantes del ambiente laboral que fueron: puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, implicación en la mejora además de motivación y reconocimiento; en donde uno de ellos tuvo impacto para los empleados del 80% que fue el primer factor de las encuestas el del puesto de trabajo. Debido a que los empleados tienen el sentido de pertenencia hacia la empresa positiva, donde se puede tomar en cuenta que a los empleados del departamento les interesa el futuro de la organización a diferencia de la implicación en la mejora que fue un factor el cual no les causo tanto impacto.

Por otra parte en función al capítulo IV se pudo concluir que los factores tomados para ver la correlación que existe con la productividad, no influyen. La percepción de los trabajadores acerca de los factores del ambiente laboral medidos en la escala de Likert determinó que existe actitud favorable en el departamento. Ya que quizás hay otras variables

que si influyen en la productividad, en este caso según las respuestas de los empleados del departamento de justicia y vigilancia, las variables presentadas en esta investigación no son influyentes para ellos.

Se concluye que no hubo suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis Nula.

### **Recomendaciones**

Se recomienda que se siga manteniendo la comunicación y coordinación en el departamento para que así los empleados se mantengan productivos y satisfechos en el ambiente de trabajo. Además se sugiere que de acuerdo a las teorías planteadas en esta investigación, se indague acerca de otras teorías en donde mencionen factores que incidan en mayor proporción en la productividad, los cuales no fueron mencionados aquí.

En función de la literatura ya no solo se recomienda considerar los seis constructos como lo son: puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, implicación en la mejora además de motivación y reconocimiento; sino considerar y analizar otros constructos según lo determine la revisión de la literatura.

Se recomienda indagar nuevos constructos en función de la literatura para futuras investigación y aplicar herramientas estadísticas que permitan conocer si existen correlaciones entre los mismos, ya que con los constructos planteados en la presente investigación no hubo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula.

Por último se recomienda cuidar y mantener el ambiente laboral del Departamento de Justicia y Vigilancia para que la satisfacción laboral sea permanente y se consiga cumplir con los propósitos y objetivos trazados.



## Referencias Bibliográficas

- Aguirre, H. (2014). *Planeación Estratégica y Productividad Laboral*. Quetzaltenango.
- Aho, A., Pizarro, P., Rebolledo, K., & Salas, L. (2006). *Análisis y diagnóstico de las relaciones laborales en las empresas privadas, de la comunidad de Valdivia*. Valdivia, Chile.
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería*. Costa Rica.
- Arechavala, A. (2013). La mejor forma de iniciar y desarrollar un programa de emprendimiento es enseñar aquello que mejor se sabe hacer. *Lideres*, 3.
- Baez, C. (2005). Satisfacción y productividad laboral. *Revista de Psicología*.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Ambato-Ecuador.
- Bergés, L. (2011). *Gestión de Empresas de Comunicación*. Sevilla, España: Comunicación Social CS.
- Bravo, P. (2014). *Análisis, diseño y valoración de puestos de trabajo*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Bueno, M. (2001). *La productividad del capital humano en la empresa informativa*. España.
- Camps, V. (2014). Clima laboral y rendimiento laboral. *El nuevo siglo*, 20-23.
- Castro, R., Martínez, M., & Ramírez, R. (2011). *Estudio sobre la higiene y seguridad ocupacional para fortalecer el desempeño laboral de los empleados de la alcaldía municipal de Cuscatancingo*. San Salvador.

- Cervantes, V. (2005). *Interpretación del coeficiente Alfa de cronbach*. Colombia.
- Chacon, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones ubicada en Chiqimula*. México, Zacapa: Campus San Luis Gonzaga.
- Chiavenato, I. (2002). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Corado, E. (2007). *Descripción y análisis de puestos de trabajo en la municipalidad de Jalpatagua, departamento de Juatiapa*. Guatemala.
- Desdentado, E., & Llorca, J. (2009). La motivación de os actos administrativos y su control. *Guía Practica Organizacional*, 85-130.
- Enrique, A. (2007). *La comunicación empresarial en situaciones de crisis*. España, Barcelona.
- Fernández, J. (2006). *Fundamentos de la Organización de Empresas, Breve*. España, Madrid: Narcea S.A.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango.
- Gómez, C., & Loyola, N. (2004). *Responsabilidad social empresarial en materia de relaciones laborales*. Santiago.
- Goncalves, A. (2008). *Dimensiones del clima organizacional* .
- Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación. En *Metodo cuantitativo*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Enfoque cuantitativo. En *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). Administración . En *Administración* (11 ed.). México: McGraw-Hill.

- Lagos, V. (2013). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño de copelec. *Revista Arazandi*, 77-83.
- Lied, L. (2013). *Clima organizacional y recursos humanos*. España.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Lozano, T. (2005). *Análisis del clima laboral en una organización*. México.
- Menéndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lexa Nova.
- Menéndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común* (Vol. 4). España: Lex Nova.
- Mora, L. (2008). *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT*. Bogotá.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Quetzaltenango.
- Ochoa, S. (1998). *Validez de constructo y confiabilidad del inventario multidimensional de celos*. Colombia: Colima.
- Pérez, A. (1994). *El concepto de trabajo en un contexto de modernización económica y cambio cultural*. Universidad Austral de Chile, Valdivia: Temas laborales.
- Pérez, U. (2013). *Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Campus de Quetzaltenango.
- Poole, M. (2006). *El clima laboral*. España: FactorHuma.

- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. Quetzaltenango: Campues de Quetzaltenango.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional de la municipalidad de Pachuca*. Perú.
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinantes del clima. *ABANTE*, 5.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2009). La motivación laboral, factor fundamental de objetivos organizacionales. *Phill*, 99.
- Reeve, C. (2006). Quality Manual (M-CCA-01). *Coulpeper magazine*, 105-109.
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación social*. SANGOLQUÍ.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2004). Climate and organizational culture. *ACIMED*, 71.
- Sánchez, F. (2011). *Estres laboral y satisfaccion laboral de una industria celerealera*. Rosario: Campus Lagos.
- Segredo, A. (2012). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. La habana, Cuba.
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 1(2), Buenos Aires.
- Slocum, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Educacion.
- Sum, M. (2014). *Motivacion, ambiente y desempeño laboral*. Chillan Mexico: VALDECOL.
- Toro, F., & Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional*. CINCEL.

Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires*. Argentina.

Viduarre, R. (2009). *Diagnostico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el salvador*. CUSCATLÁN.

Werther, W., & Davis, K. (1989). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: MacGraw-Hill.

Willians, L. (2013). *Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia*. Monterrey.

## APÉNDICE A.- Encuesta Ambiente Laboral.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

La presente encuesta busca analizar los factores del ambiente laboral que inciden en la productividad laboral de los empleados del departamento de Justicia y Vigilancia. La presente encuesta es para el trabajo de tesis previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial. Le recomendamos que este estudio es confidencial. La información recogida no será utilizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente académicos.

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Marque con una X aquella respuesta que crea conveniente.

SEXO	
Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input checked="" type="checkbox"/>

EDAD	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
Entre 46 y 55 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es su ocupación laboral?	
Funcionario de Carrera	<input type="checkbox"/>
Interinidad	<input type="checkbox"/>
Contrato laboral fijo	<input checked="" type="checkbox"/>
Contrato eventual	<input type="checkbox"/>

Tiempo trabajado en Departamento de Justicia y Vigilancia	
Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 9 años	<input type="checkbox"/>
Más de 9 años	<input checked="" type="checkbox"/>

# de puestos trabajados en el Municipio de Guayaquil	
Menos de 2	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 5	<input checked="" type="checkbox"/>
Más de 6	<input type="checkbox"/>

### PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO

Marque con una X aquella respuesta que crea conveniente.

PUESTO DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El trabajo en mi grupo está bien organizado.				<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí.					<input checked="" type="checkbox"/>
3. En mi grupo existen las cargas de trabajo bien repartidas.				<input checked="" type="checkbox"/>	
4. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.				<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Recibo información de cómo desempeñar mi puesto de trabajo.				<input checked="" type="checkbox"/>	

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					X
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.				X	
8	El responsable de mi grupo delega eficazmente funciones de responsabilidad.				X	
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal del Departamento.				X	
10	El responsable se mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.				X	

AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.				X	
12	Es habitual la colaboración para hacer adelante las tareas.				X	
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.				X	
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.				X	
15	El ambiente de trabajo me produce stress.			X		

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
16	La comunicación interna dentro del Departamento funciona correctamente.				X	
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.				X	
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.				X	
19	Tenemos una adecuada coordinación dentro del Departamento.				X	
20	La comunicación entre el personal del Departamento y los usuarios es buena.				X	

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
21	Entre los objetivos de mi Departamento, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.				X	
22	El responsable de mi Departamento pone en marcha iniciativas de mejora.				X	
23	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.				X	
24	En mi Departamento se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.				X	
25	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Departamento.				X	
26	En los últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Departamento.				X	

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
27	Estoy motivado para realizar mi trabajo.				X	
28	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					X
29	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.				X	
30	En general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.		X			
31	El Municipio de Guayaquil me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional y estar dentro de la empresa.				X	
32	El nombre y prestigio del Municipio de Guayaquil son gratificantes para mí.				X	
33	En general, me siento satisfecho en mi Departamento y grupo de trabajo.					X



## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Landázuri Bastidas Denisse Nicole**, con C.C: #0940625460 Autora del trabajo de titulación: **Factores del ambiente laboral que inciden en la productividad laboral en el departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, **12 de Marzo de 2018**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Landázuri Bastidas, Denisse Nicole**

C.C: **0940625460**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	"Factores del Ambiente Laboral que indiquen en la Productividad Laboral en el Departamento de Justicia y Vigilancia, Municipio de Guayaquil".		
AUTOR(ES)	Denisse Nicole, Landázuri Bastidas		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Lucía Magdalena Pico Versoza, Mgs. / Ing. Bajaña Villagómez, Yanina Shegía Ph.D (c)		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.		
CARRERA:	Administración de empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de Marzo de 2018	No. DE PÁGINAS:	131 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicio al cliente, Administración de Empresas, Gestión de Calidad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Usuarios, Coeficiente, Municipio de Guayaquil. Ambiente laboral, Productividad		
RESUMEN/ABSTRACT :	<p>En el presente trabajo de investigación se realizó el análisis de los factores del ambiente laboral que indiquen en la productividad laboral de los empleados del Departamento de Justicia y Vigilancia (DJV). El objetivo principal fue realizar dicho análisis usando un instrumento de medición para el ambiente laboral, el cual fue una encuesta, y por otra parte se obtuvo información de la productividad de los empleados.</p> <p>Dentro de la revisión de la literatura se definió los conceptos e ideas importantes de cada factor en estudio, también de las variables principales. También se realizó la validez y confiabilidad del cuestionario realizado a los empleados, para ver si este fue comprendido por ellos, en cuanto a los resultados obtenidos para esta investigación se obtuvo un Alfa de Cronbach superior a 0.70 es decir que indica que el instrumento es bueno y consiente porque el Alfa fue de 0.89.</p> <p>Finalmente se concluye en esta investigación que mediante un análisis correlacional realizado, los factores del ambiente laboral tomados para ver la incidencia en la productividad de los empleados del departamento, tienen poca incidencia en la productividad es decir existen otros factores que podrían afectar esta variable.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-978673501	E-mail: <a href="mailto:denissenlb@hotmail.com">denissenlb@hotmail.com</a> <a href="mailto:denisseenlb@gmail.com">denisseenlb@gmail.com</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Paola Alexandra Traverso Holguín		
	Teléfono: +593-4-999406190		
	E-mail: <a href="mailto:paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec">paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			