



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

**TEMA:**

“Incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, provincia del Guayas.”

**AUTORA:**

**Argüello Jara, Rosa Gabriela**

**TUTORA:**

**Gutiérrez Candela, Glenda Mariana**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



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

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ingeniera **Rosa Gabriela Argüello Jara** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Máster en Administración de Empresas**.

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Glenda Mariana Gutiérrez Candela, Mgs.**

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Econ. María del Carmen Lapo, Ph.D.**

**Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Rosa Gabriela Argüello Jara**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Incidencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los Funcionarios Públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia del Guayas.**” previa a la obtención del **Grado Académico de Master en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023**

**LA AUTORA**

**Rosa Gabriela Argüello Jara**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Rosa Gabriela Argüello Jara**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación para la Maestría de Administración de Empresas** titulada: **“Incidencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los funcionarios Públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia del Guayas.”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023**

**LA AUTORA**

**Rosa Gabriela Argüello Jara**



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

**INFORME DE URKUND**

Documento: [2012 Resolucion interna \(MAE, ADMARSA\) 8056 T05 / Resolución \(107913333\)](#)

Presentado: 2012-01-09 22:29:00:00

Presentado por: garcera\_a@urkund.com

Revisado: maria.garcera@urkund.com

Mensaje: Corrección referente de Revisor de Contenido y Redacción Ing. Gisela María Argente. Modificar en amarillo.

96% de estos 11 párrafos, se corrigieron de texto presente en 3 fuentes.

Categoría	Enlaces/nombres de archivo
Web	<a href="http://www.unicatolica.edu.ec/boletines/12490203_12490203">http://www.unicatolica.edu.ec/boletines/12490203_12490203</a>
Web	Universidad Nacional Federico Villarreal / D41750300
Web	<a href="http://www.unicatolica.edu.ec/boletines/12490203_12490203">http://www.unicatolica.edu.ec/boletines/12490203_12490203</a>

Fuentes alternativas

Fuentes no usadas

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA: RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS EN LA COORDINACIÓN ZONAL 2

DEL SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS, PROVINCIA DEL GUAYAS - AUTORA: Argente, Ana, Riva Salazar TUTORA: GARCERA, Gisela María Argente, Ecuador (2012)

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CERTIFICACIÓN Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ing. Gisela María Argente, Ana como responsable para la obtención del título académico de Maestría en Administración de Empresas.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Gisela María GARCERA CANALES REVISOR(E):  
Nombre(s), apellido(s) Nombre(s), apellido(s)

DIRECTORA DEL PROGRAMA María del Carmen López

Guayaquil, a las 10:00 horas de la mañana del día 14 de mayo de 2012

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Yo, Riva Salazar Argente, Ana

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios, por el don de la vida; tras una situación difícil de pandemia me permite culminar esta importante etapa y continuar laborando en la institución que me permitió realizar el presente proyecto.

A mi madre, mujer admirable que me apoya desde siempre, me recalca la persistencia que se debe tener para culminar lo que se empieza.

A mi esposo, por su incondicionalidad como compañero de vida y profesional.

A los docentes de la maestría por su valioso aporte que ya se ven reflejados en el desarrollo personal y profesional.

A todas las personas especiales en mi vida que forman parte fundamental de este logro.

### **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a mi hija, Renatta Emilia Carvajal Arguello, quien llega a mi vida en el año 2022, para convertirse en fuente de fortaleza y complemento, así como a mi Sr. Padre Luis Arguello Zurita (+), presente siempre en mi corazón.

## Índice de Contenidos

<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>VIII</b>
<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>XI</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>XII</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>XIII</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>XIV</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
Antecedentes .....	2
Planteamiento de la investigación .....	2
Objetivo de Estudio.....	2
Campo de acción .....	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema .....	5
Preguntas de investigación .....	6
Hipótesis.....	7
Objetivos de la investigación .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
<b>Capítulo I</b> .....	<b>9</b>
<b>Marco teórico</b> .....	<b>9</b>
Definición de clima laboral .....	9
Importancia del clima laboral.....	10
Evaluación clima laboral.....	11
Factores que influyen en el clima laboral .....	11



Componentes fundamentales del clima laboral.....	15
Objetivos del estudio del clima laboral.....	17
Motivación laboral .....	20
Importancia de la motivación laboral.....	20
Satisfacción laboral .....	21
Marco conceptual .....	25
<b>Capítulo II.....</b>	<b>27</b>
<b>Marco referencial.....</b>	<b>27</b>
Referentes Internacionales .....	27
Referentes Nacionales .....	29
Referentes locales.....	31
Marco Legal .....	36
<b>Capítulo III .....</b>	<b>38</b>
<b>Marco metodológico.....</b>	<b>38</b>
Diseño de la investigación .....	38
Tipo de investigación .....	38
Enfoque de investigación .....	39
Alcance de la investigación.....	39
Métodos de investigación.....	40
Método Inductivo – Deductivo .....	40
Técnicas de recolección de datos.....	40
Encuesta .....	41
Instrumentos de investigación.....	41
Población.....	43

Procesamiento y análisis de la información .....	43
Operalización de variables .....	44
<b>Resultados .....</b>	<b>45</b>
Análisis de las encuestas .....	45
<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>61</b>
Alfa de cronbach .....	63
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>64</b>
<b>Propuesta .....</b>	<b>64</b>
Objetivo general de la propuesta.....	65
Objetivos de la propuesta .....	65
<b>Conclusiones .....</b>	<b>75</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>76</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>77</b>
Apéndice 1 Cuestionario de evaluación del clima laboral .....	82

## Índice de Figuras

Figura 1. Dimensiones del Clima organizacional.....	12
Figura 2. Importancia del empleo estable.....	45
Figura 3. Sueldo alto indicador del valor del trabajador .....	46
Figura 4. Importancia de la seguridad en el puesto de trabajo .....	47
Figura 5. Importancia de la relación de trabajo.....	48
Figura 6. Capacidad de hacer lo que demuestran .....	49
Figura 7. Aprendizaje de cosas nuevas y desarrollo de destrezas .....	50
Figura 8. Disposición de ingresos.....	51
Figura 9. Evitar relaciones estrechas .....	52
Figura 10. Valor y respeto en el entorno laboral .....	53
Figura 11. Plan de jubilación optimo.....	54
Figura 12. Atribución de crédito de sus logros.....	55
Figura 13. Motivación en el trabajo para alcanzar metas .....	56
Figura 14. Contar con un plan de salud y seguridad .....	57
Figura 15. Parte de un buen equipo de trabajo .....	58
Figura 16. Logros laborales .....	59
Figura 17. Preferencia de intentar algo nuevo .....	60

**Índice de tablas**

Tabla 1. Operalización de variables .....	44
Tabla 2. Alfa de cronbach.....	63
Tabla 3. Plan de acción para mejor el clima laboral de los funcionarios de la zona 5 ...	66
Tabla 4. Tiempo de ejecución de cada componente.....	73

## Resumen

El objetivo fundamental para el desarrollo de esta temática, es generar satisfacción en los funcionarios públicos del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, que se encuentran en la Provincia del Guayas, para lo cual se establece que, la incidencia del clima laboral influye en el flujo de la comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y laborales en general, lo cual afecta directamente a la productividad, en función del desempeño personal y profesional, siendo ideal plantear una propuesta, a través de la formulación de estrategias vinculadas para que exista un clima laboral idóneo, para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

**Palabras claves:** Clima laboral, satisfacción, trabajadores, incidencia, gestión.

### **Abstract**

The fundamental objective for the development of this theme is to generate satisfaction in the public officials of the National Risk and Emergency Management Service, who are in the Province of Guayas, for which it is established that the incidence of the work environment influences the flow of communication, teamwork, interpersonal and labor relations in general, which directly affects productivity, depending on personal and professional performance, being ideal to make a proposal, through the formulation of linked strategies for that there is an ideal work environment, for the fulfillment of business objectives.

**Keywords:** Work environment, satisfaction, workers, incidence, management

## Introducción

La presente investigación en su parte inicial, aborda el análisis de un marco teórico el cual permite desarrollar los temas y conceptos referentes al clima y la satisfacción laboral del trabajador, considerándolos como elementos importantes e influyentes para el logro de resultados dentro de las instituciones ya sean públicas o privadas. Éstas últimas deberán ser las responsables de fomentar este tipo de entorno, con el fin de conservar las buenas relaciones interpersonales y laborales entre sus funcionarios, logrando de esta manera obtener disposición y motivación para conseguir un alto desempeño y efectividad en cada una de las actividades correspondientes a su área y cargo.

Se realiza entonces el estudio de caso en el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Coordinación Zonal 5, provincia del Guayas, instancia que maneja diversas áreas, referentes a prevención y gestión del riesgo, algunas de ellas en situaciones críticas y que tienen que ver directamente con la comunidad, esto significa que, dada la importancia de la misión institucional, los funcionarios deben gozar y encontrarse en un ambiente y clima laboral adecuado, lo que se reflejará en la calidad de atención y cumplimiento de objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia.

Se define que esta investigación pueda ser un insumo para otros investigadores o para el área de talento humano de la institución, considerando por supuesto, que existen diferentes contextos, realidades y que se trabajó basado en un modelo descentralizado, lo que representa solo una parte del problema, esto quiere decir que lograr aplicarse en los otros niveles e instancias institucionales, para que se pueda lograr más efectividad y calidad, con un modelo de mejora continua y desarrollo permanente.

En el capítulo I, se desarrolló el marco teórico tomando en cuenta las variables de estudio, en base a ello presentar el conocimiento suficiente para el análisis de la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación ZONAL 5.

En el capítulo II, Marco Referencial, se analiza los antecedentes investigativos referente al análisis de estudio como es la incidencia del clima laboral y la satisfacción, en base a ello contar con una perspectiva clara del tema.

En el capítulo III, se desarrolla el marco metodológico, a través de la cual se obtendrá datos valederos para el estudio, por ende, se aplica la investigación de tipo descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo.

En el capítulo IV, se realiza la propuesta, de diseño de un plan de acción para mejorar el clima organizacional de la coordinación Zonal 5 de Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias de la provincia del Guayas.

### **Antecedentes**

En todo estudio que se relaciona con el entorno laboral y su incidencia, en la satisfacción de los trabajadores es primordial que se manejen, variables de liderazgo, motivación, clima laboral, impacto de reciprocidad y compromiso, producción de la empresa (Bonilla, 2016).

### **Planteamiento de la investigación**

### **Objetivo de Estudio**

Incidencia del clima laboral



## **Campo de acción**

Coordinación zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, provincia del Guayas

## **Planteamiento del problema**

Se efectuará la investigación en una entidad u organización pública como es la Coordinación zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, provincia del Guayas.

De esta manera es importante recalcar que mediante Decreto Ejecutivo No. 1046-A de 26 de abril de 2008, publicado en Registro Oficial No. 345, de 26 de mayo de 2008, se reorganiza la Dirección Nacional de Defensa Civil, mediante la figura de la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos adscrita al Ministerio de Coordinación de Seguridad Interna y Externa, adquiriendo por este mandato, todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones constantes en leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos que hasta ese momento le correspondían a la Dirección Nacional de Defensa Civil y a la Secretaría General del COSENA, en materia de Defensa Civil.

La entidad pública de la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, brinda un servicio de coordinación, de campañas vinculadas al buen manejo de materiales que puedan causar algún daño, de igual forma es una institución que emite datos, informes, a fin de dar a conocer al país, información relevante, en relación a los temas de riesgos y emergencias que pueden ocurrir, por lo que se denomina como una organización que planifica, norma y certifica,

para lo cual maneja cuenta con un extenso equipo de recurso humano, sin embargo no cuenta con un clima laboral agradable, esto ocasionado por la falta de comunicación entre áreas de gestión, es decir que se toma decisiones pero no es informada a tiempo, por lo que existe conflictos en los proyectos a implementar, de igual forma no brinda incentivos por cumplimiento de metas, todo ello afecta a los índices de atención a la ciudadanía (Vera & Suárez , 2018 ).

Esta problemática del bajo nivel detectado en la satisfacción de los empleados, está relacionada por el producto de alta rotación, bajos salarios, líneas divisorias, no se definen funciones, el liderazgo no cumple con los objetivos de la empresa, comunicación informal, además, centralizan toda la gestión en la alta dirección.

Es importante relacionar también que el bajo compromiso con las tareas delegadas, ocasiona que no exista un compromiso entre departamentos y, por ende, se recae en la distribución del cuerpo e incapacidad para hacer la labor correctamente, es decir no se cuenta con una función colaboradora, por lo que conduce a condiciones no óptimas y no cumple con los objetivos de los empleados.

Bajo estos factores, la incidencia del clima laboral, en la satisfacción de los funcionarios públicos es pésimo, por lo que no se cuenta con un clima adecuado que cubra las expectativas de la población, y se ve afectada los indicadores de gestión de servicio público.

## **Formulación del problema**

¿La incidencia del clima laboral, influye en la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas?

## **Justificación**

Determinada la problemática existente, la cual tiene relevancia con la satisfacción de los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias de la provincia del Guayas, se justifica la elaboración del trabajo actual al obtener conocimientos sobre los principales elementos que inciden en el desenvolvimiento de un excelente clima laboral y su relación con el desempeño laboral en el sector público, siendo parte indispensable para el desarrollo de los servicios organizacionales. Bajo esta perspectiva, es importante conocer qué tipo de parámetros o estrategias prácticas se podrá implementar para que exista un clima idóneo en la entidad pública que es objeto de investigación

El desarrollo de un marco teórico también forma parte de la importancia del trabajo actual, pues tiene relevancia para el investigador que desarrolle el conocimiento suficiente para analizar ciertos indicadores del clima laboral y, en base a ello definir una discusión de resultados beneficiando tanto al cliente interno como externo.

A más de ello, mediante el estudio que se busca implementar otorga un aporte en el desarrollo de políticas de mejoramiento del clima laboral, las cuales se pueden establecer como referencia para otras entidades públicas que presenten una similar forma de organización, para que así se permita fortalecer el desempeño de los

empleados que laboran para el Estado, de tal manera que ellos se sientan satisfechos y comprometidos con las actividades que le competen para su puesto de trabajo.

El trabajo se encuentra alineado en la línea de investigación del estudio de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas de la Maestría en Administración de empresa por lo que se analizará la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, provincia del Guayas, cuyo fin es mejorar los parámetros de servicio a la ciudadanía.

Sin duda que, al realizar un análisis del clima laboral, se orienta en el manejo eficiente de las políticas o normas, para mantener un nivel alto de satisfacción de los funcionarios públicos, que, al presentar una aptitud positiva, se mejorará el aspecto de servicio hacia la comunidad, por lo cual es indispensable efectuar este tipo de estudio, en beneficio tanto del cliente interno y externo.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es la razón por la que se realiza una fundamentación teórica en relación a las variables de estudio?
- ¿Cómo a través del análisis de la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos, se podrá tomar decisiones?
- ¿Cómo el diseño de una propuesta en la que se planteará estrategias, facilitará para solucionar la problemática?

## **Hipótesis**

¿Como el análisis, de la incidencia del clima laboral, favorecerá para mejorar en la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la Incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, cuyo fin es mejorar los parámetros de servicio a la ciudadanía.

### **Objetivos específicos**

- Determinar una fundamentación teórica en relación a las variables de estudio como es la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos.
- Realizar un diagnóstico mediante la situación actual del nivel de satisfacción de los funcionarios en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.
- Determinar el clima laboral y su relación con la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, a través de un enfoque cualitativo y cuantitativo, en la que se emplea la herramienta de encuesta.

- Diseñar una propuesta para funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, acorde a los resultados de la investigación de campo.

## **Capítulo I**

### **Marco teórico**

Al realizar el presente capítulo, se obtienen los conocimientos más relevantes sobre el clima laboral y sus principales elementos o dimensiones que inciden en los niveles de desempeño del empleado, así como también se definen cada uno de los factores de la satisfacción en el trabajo de acuerdo a sus condiciones internas o externas que están relacionadas con el cumplimiento de sus funciones y con sus metas personales propias y el cuidado de su familia.

#### **Definición de clima laboral**

Se define que el clima laboral;

Es la parte fundamental dentro de una empresa, por lo cual tiene que estar en un ambiente adecuado para el mejor desempeño de los empleados, misma que influye de manera directa en la satisfacción, a través del mismo se pueden cumplir con los objetivos de productividad, a fin de cubrir una necesidad existente dentro del mercado que la actualidad es altamente competitiva (Bustos, 2015, p. 5).

También se detalla que el clima organizacional es “el ambiente de trabajo que presenta un conjunto de cualidades, caracteres relativos las cuales son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que competen en la empresa, mismos que influyen en la conducta” (Gan, 2014, p 22).

Bajo esta perspectiva es importante mencionar que un buen clima laboral, está orientado al desarrollo de la empresa y, a cumplir con los objetivos de la filosofía

empresarial, misma que permite que se cubra las expectativas del mercado, por lo cual es importante que exista un rendimiento adecuado del personal, siendo indispensable que la retribución de las organizaciones sean las adecuadas para el cumplimiento de estos aspectos.

De la misma forma se determina que el clima laboral es parte esencial dentro de una organización, por lo cual se debe contar con un recurso humano motivado para que rinda de forma eficiente, a fin de cubrir una necesidad existente dentro del mercado que en la actualidad es competitivo, bajo esta representación es importante mencionar que un buen clima laboral está orientado a cumplir con los objetivos la filosofía empresarial (misión, visión, valores), misma que permite que se cubra las expectativas del mercado (Pilligua & Arteaga , 2019).

### **Importancia del clima laboral**

Es importante recalcar que el clima organizacional permite conocer los procesos que define los comportamientos organizacionales, también se identifican las actitudes y conductas de los trabajadores, en base a ello se puede conocer el clima organizacional existente dentro de la empresa, asimismo a través de las percepciones del jefe inmediato se puede conocer si existe el compromiso total de recurso humano o se encuentra desmotivado ya, sea por la no existencia de incentivos económicos o en si por no existir el apoyo correspondiente para el cumplimiento de los objetivos por parte del jefe inmediato, por lo tanto se puede decir que el clima organizacional es un conjunto de sentimientos o actitudes que caracterizan a los empleados dentro de sus relaciones laborales y determina la forma de trabajar y cumplir los objetivos que propone la organización (Gallargo & Triado , 2013, p. 1).



Por lo cual, al presentar un buen clima organizacional se tiene consecuencias positivas y negativas, y es esencial que la organización tienda a proponer estrategias que estén vinculadas al bienestar de cada uno de los trabajadores, en base a ello lograr eficiencia en su desempeño y cumplir con los objetivos propuestos, poder posicionarse y, mantenerse dentro del mercado actual que es altamente competitivo.

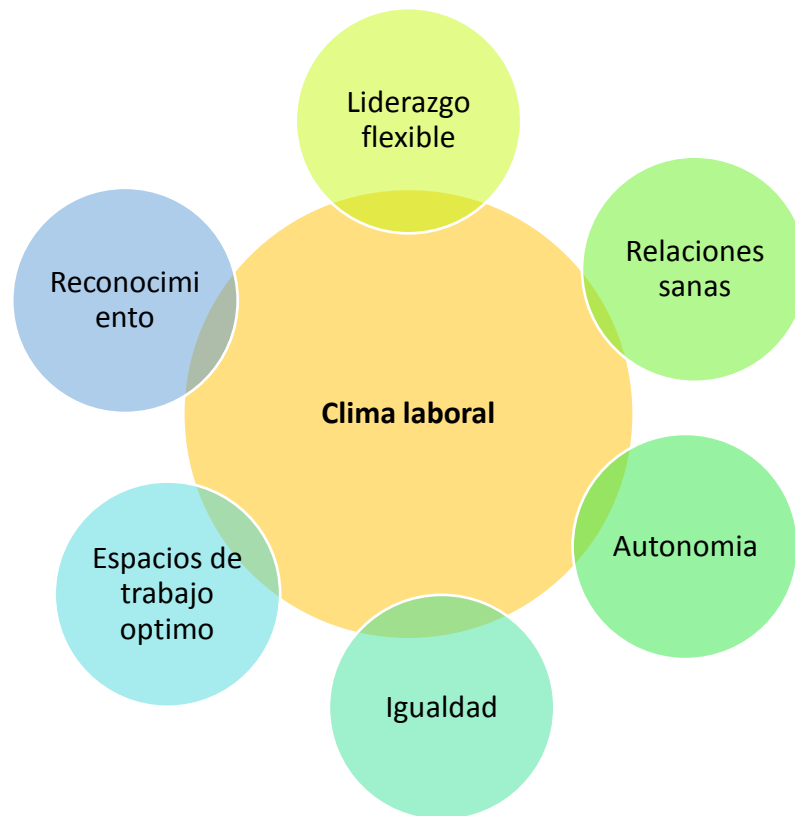
### **Evaluación clima laboral**

Realizar una evaluación del recurso humano, para en relación a sus resultados poder presentar una eficiencia dentro del clima laboral, es esencial obtener resultados positivos, para lo cual es importante presentar una comunicación efectiva, y lograr este objetivo en vinculación directa de la directiva de la organización con sus subordinados, mismos que se orienten para un mismo fin, como es el logro del desarrollo empresarial (Ituralde, 2011 ).

Bajo esta perspectiva es primordial recalcar que el clima laboral se puede medir aplicando un instrumento a los empleados de la institución; una opción es la aplicación de encuestas a los trabajadores, aunque existen otras herramientas tales como la observación, la entrevista o realización de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas, cuyo fin es obtener datos valideros para la toma de decisiones.

### **Factores que influyen en el clima laboral**

El clima laboral se conforma un conjunto de factores que requieren ser analizados minuciosamente, por lo cual se observan de acuerdo como se presentan en la siguiente figura:



**Figura 1. Dimensiones del Clima organizacional**

Adaptado del libro Clima Organizacional de Ado el Rodríguez (2015)

Por lo tanto, de acuerdo a la figura anterior, se observa que las principales dimensiones del clima organizacional (Rodríguez, 2015, p. 3), es indispensable realizar una explicación detallada de cada una de ellas:

- **Liderazgo flexible**

Dentro del clima laboral es importante que exista un liderazgo flexible, es decir, presentar la capacidad de adaptarse a múltiples situaciones dentro del ámbito laboral, lo que facilita para que el clima laboral sea positivo, la cual permitirá que sea una guía para el éxito empresarial. Todo ello se logra mediante un manejo de liderazgo por una persona que sea capaz de manejar conflictos

internos y, poder solventar los problemas y buscar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- **Relaciones sanas**

De igual manera es importante que dentro del clima laboral existan relaciones sanas. Por lo cual es importante que exista el respeto y la comunicación adecuada entre las áreas de gestión, para en base a ello brindar un servicio de calidad, mismo que es percibido por los clientes de la organización, por lo que este factor es indispensable que se maneje dentro de cada uno de los departamentos para de una manera conjunta lograr los objetivos propuestos por la organización.

- **Autonomía**

Al presentar autonomía, también es una forma de lograr el desarrollo empresarial y, lo más importante que exista un adecuado ambiente de trabajo, es decir los empleados tengan la predisposición para dar alguna observación al jefe del área o tomar alguna medida siempre y cuando esté en beneficio conjunto de los trabajadores, dentro de su desempeño laboral, sin embargo, muchas veces las personas toman esto como una forma de mandar a los demás, por lo que se cae en conflictos internos sin embargo la autonomía es esencial para que se genere un buen clima laboral.

- **Igualdad**

Un factor primordial es la igualdad, es decir que todos los trabajadores tengan los mismos beneficios y derechos. Sin embargo, al existir un beneficio exclusivo para ciertos grupos ocasiona que existan conflictos y, por ende, diferentes posicionamientos que afecta directamente dentro del área de

producción y en el desarrollo de la empresa, factor importante que se debe tomar en cuenta es el trato igualitario a todos los empleados de la organización, para que se sientan respaldado y, pueden realizar su trabajo de manera eficiente y, lo más importante en forma conjunta alcanzar los objetivos propuestos.

- **Espacios de trabajo óptimo**

El trabajador tiene derecho a un lugar de trabajo óptimo para realizar sus obligaciones diarias, sin embargo, muchas organizaciones no presentan una adecuada infraestructura, pero quieren que el empleado cumpla con todas las perspectivas o metas propuestas.

Bajo esta perspectiva es algo negativo ya que el trabajador por más ímpetu que ponga no podrá cumplir con su producción, por una mala infraestructura que muchas veces ocasiona conflictos internos entre los demás trabajadores, por lo que es indispensable que se cuente con un lugar adecuado para el desempeño del trabajador, en base a ello cubrir sus necesidades laborales, y puedan cumplir con sus metas mejorando los niveles de servicio de la entidad pública.

- **Reconocimiento**

Parte importante dentro de un clima laboral se encuentra el reconocimiento a los empleados por su cumplimiento y por las gestiones realizadas, por lo que es importante brindar incentivos en su logro de las metas tanto individuales como colectivas, bajo esa perspectiva es indispensable que se maneje pautas de estímulos, para que se premia en forma global a todo el personal de tal forma

ello evitar conflictos internos que causa un clima laboral negativo que perjudica a los lineamientos empresariales (Rodríguez, 2015).

### **Componentes fundamentales del clima laboral**

El clima laboral permite manejar diferentes componentes, misma que condescienda a contar con un personal comprometido para cumplir con los objetivos empresariales que se plantean en cada periodo (Parra & Duran , 2018).

- **Diseño y estructura organizacional**

Es importante que dentro de la organización se maneje un organigrama funcional, en la cual se detalla las jerarquías de los puestos de trabajo, mismo que permitirá llevar una funcionalidad efectiva y que exista una comunicación adecuada entre las tareas y las delegaciones.

De esta manera cumplir con las pautas de las autoridades y la toma de decisiones por parte de los accionistas, permite que se maneje de manera adecuada las funciones de cada uno de las áreas, para lograr su cumplimiento y, de esta manera alcanzar los objetivos propuestos por la organización, siendo de importancia el trabajo en equipo.

- **El medio ambiente y el entorno en general**

Al referirnos al medio ambiente y el entorno general es importante recalcar que si existe un problema es percibido por todos los trabajadores ya sea esto inmiscuido en forma directa o indirecta, por lo cual puede ocasionar un comportamiento laboral no adecuado, bajo esta perspectiva es importante que se maneje un parámetro comunicacional idóneo para que todas las áreas presenten el mismo conocimiento e información de alguna circunstancia que se genere

dentro de la empresa, por lo que si no se maneja una adecuada comunicación causará que exista un clima laboral no adecuado y, perjudicaría el desarrollo organizacional.

- **Los recursos humanos y su gestión**

Al referirnos a los recursos humanos y de gestión es importante recalcar que están inmiscuidos de manera distinta dentro de los procesos organizacionales, pero son percibidos por el manejo del clima laboral, por lo cual es importante que se tome en cuenta la comunicación de la dirección a fin de evitar los conflictos internos y, en base a ellos también lograr un adecuado clima laboral, para lo cual es importante que se genere el sistema salarial y sistema de incentivos de acuerdo los parámetros de cumplimiento de las pautas o metas.

- **La situación psicológica de cada trabajador**

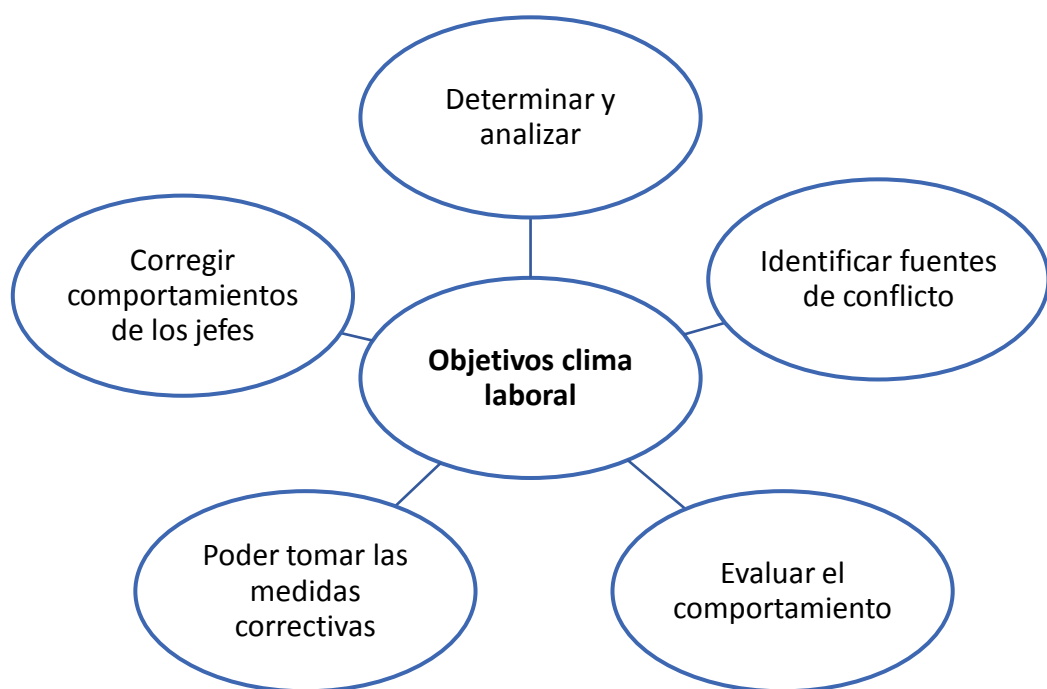
Al referirnos a la situación psicológica de cada trabajador o de un grupo es importante recalcar que cada uno tiene su forma de pensar, pero para lograr un clima laboral adecuado es importante que existe un trabajo de equipo, misma que facilita para la toma de decisiones, así como un cumplimiento de los objetivos que estén enmarcados hace un mismo horizonte, para en base a ello lograr los objetivos propuestos y por ende también obtener incentivos empresariales.

- **Los microclimas**

Al hablar de los microclimas se define qué es un fenómeno organizacional qué puede ser de carácter individual o colectivo, beneficiar o afectar en el clima

laboral, es decir cada trabajador percibe o tiene una diferente forma de pensar, pero es idóneo que se maneje un solo objetivo direccionado en el área, para en base a ello incentivar al trabajador al cumplimiento ya, que permitirá el crecimiento organizacional y por ende contará con incentivos por méritos o cumplimiento de su labor diaria (Galvan, 2014 ).

### Objetivos del estudio del clima laboral



**Figura 1. Objetivos del estudio del clima laboral**

Adaptado del artículo Objetivos del Estudio del Clima Laboral (Sánchez, 2010)

- **Determinar y analizar**

Al referirse al objetivo de determinar y analizar, el cual está enfocado a que el área de recursos humanos a través de la aplicación de ciertas herramientas

pueda interpretar los datos encontrados, y obtener resultados programados con el cual se podrá tomar una decisión sobre el clima laboral, es decir si se encuentra en una situación estable o si existe conflictos internos, para en base a ello plantear estrategias que estén vinculadas a mejorar esta perspectiva, a fin de cumplir con todas las expectativas empresariales que maneja la empresa (Sánchez, 2010).

- **Identificar fuentes de conflicto**

De igual forma al referirnos al objetivo de identificar fuentes de conflicto permitirá encontrar detalles más exhaustivos si existen o no resultados inadecuados de las áreas de gestión, esto permitirá plantear estrategias vinculadas a la mejora de la comunicación entre el recurso humano y la jerarquía de la empresa, a fin que exista un adecuado manejo de la toma de decisiones en beneficio del área (Sánchez, 2010).

- **Evaluar el comportamiento**

Es indispensable que se presente el objetivo de evaluar el comportamiento, porque en base a ello se toma de decisiones y acciones para poner en práctica a través del apoyo del recurso humano, a fin de cumplir con las pautas empresariales a través de un excelente clima laboral el cual reflejará en atención al cliente (Sánchez, 2010).

- **Poder tomar las medidas correctivas**

Igualmente existe un objetivo que es el de poder tomar las medidas correctivas, es decir que facilitará para plantear estrategias, las cuales serán



importante que se ponga en práctica determinando nuevas acciones o consolidando las existentes, para en base a ello lograr un clima laboral que vincule al cliente interno, externo y, por ende, cumplir las pautas de la institución mejorando las expectativas del servicio (Sánchez, 2010).

- **Corregir comportamientos de los jefes**

Finalmente se presenta el objetivo del comportamiento de los jefes, el cual tiene que ser el adecuado y el idóneo para que exista el clima organizacional comunicativo y trabajo en equipo, es decir permitir que el trabajador tome su decisión siempre y cuando sea de bienestar laboral, de igual manera reconocer sus opciones para mejorar el servicio, todo ello permitirá que exista una comunicación adecuada entre las áreas de gestión y, de esta manera cumplir con los objetivos o metas empresariales (Sánchez, 2010).

Como se aprecia los objetivos que se deben cumplir para que existan clima laboral están vinculados a conocer la deficiencia del clima y de la misma forma validar estrategias que permitan el trabajo en equipo y la comunicación entre las áreas de gestión.

En base a ello presentar incentivos al recurso humano para que se sientan dentro de un clima agradable, de igual manera presenta una carrera profesional dentro de la empresa.

## **Motivación laboral**

La motivación laboral se refiere a la “capacidad de la empresa para mantener a los empleados comprometidos con el fin de brindar el mejor desempeño para lograr los objetivos comerciales establecidos por la organización” (Peña, 2014, p. 6).

Se puede decir que la motivación laboral es el esfuerzo que el ser humano realiza en diversas actividades para lograr sus objetivos. Hay muchas razones para que hombres o mujeres trabajen, pero independientemente de los factores económicos, las empresas deben estar interesadas en los empleados, es importante conocer las razones que los llevan a trabajar, para en base a ello tomar decisiones en bienestar del clima laboral.

## **Importancia de la motivación laboral**

Las personas a través del trabajo (que se considera un regalo en algunas sociedades) pueden encontrar una gran satisfacción, especialmente cuando está haciendo cosas felices y se le paga económicamente por ello. Sin embargo, lo importante es que para cualquier empresa los empleados puedan responder y participar en su desarrollo, este compromiso paritario con la igualdad es el respeto a la convivencia en el mejor entorno organizacional. Por lo tanto, podemos ver que existen algunos factores en la motivación laboral, como el ambiente, los puntos estratégicos, la sensación de seguridad y el clima de confianza, pues bajo una supervisión continua se producirá tensión emocional, lo que hará que los empleados se sientan incómodos, por lo que su desempeño. Puede ser pequeño (Casas, 2016 , p. 5).

Otro factor que también es importante es la comunicación, porque cuando a un empleado se le muestra el camino a seguir, cuando se entera de que hay jerarquías y pautas que necesitan su apoyo, el empleado estará feliz de hacerlo porque reconoce el terreno y lo hará y, sabe en todos los ámbitos que esa es su honestidad (Casas, 2016).

La comunicación también es crucial para que el trabajador sepa si lo está haciendo bien o si es necesario cambiar alguna actitud para poder seguir trabajando. La comunicación es una tarea difícil, porque hasta cierto punto se puede utilizar como método de control para controlar el comportamiento de los empleados, pero lo más importante es no olvidar que un empleado es una existencia que puede experimentar diversas emociones, y todas estas deben ser solemne, el trato no puede ser motivo para aceptar palabras en voz alta u otras formas que afecten su integridad.

### **Satisfacción laboral**

Se denomina como satisfacción laboral al grado de conformidad que mantiene por parte de un empleado durante el cumplimiento de sus actividades laborales que le hayan encomendadas con anterioridad (López, Casique, & Ferrer, 2015)

Los principales elementos que conllevan hacia una mayor satisfacción es necesario clasificarlos de acuerdo a las condiciones internas como externas del trabajador (Werther & Davis, 2015)

Entre las condiciones internas son aquellas tienen una amplia relación con la actividad laboral, por lo cual se tiene a las siguientes:

- Fortalecimiento del trabajo en equipo
- Los niveles de formación adecuados para el desempeño laboral

- Ejercer las actividades en un buen ambiente de trabajo
- Valoración de las ideas y sugerencias otorgadas por el trabajador
- Se mantiene una cultura de la empresa acorde a las costumbres del empleado
- Reconocimiento y beneficios a los empleados

Así mismo, las principales condiciones externas que influyen en la satisfacción de los trabajadores son aquellas que mantienen una mayor relación con las situaciones personales del propio empleado, sus metas y su familia, siendo necesario enunciarlas como se describe a continuación:

- La edad del trabajador
- Las condiciones de salud del trabajador o la familia
- La estabilidad emocional
- Disponibilidad del tiempo libre para disfrutar con su familia
- El desarrollo de metas y logros personales ajenos a las actividades de la empresa

### **Características Satisfacción laboral**

Dentro de las características, es importante mencionar que la satisfacción en el trabajo, se asemeja a la satisfacción de una persona en su laborar diaria, que constituye su sitio de trabajo, en el cual se debe sentir siempre respaldo por el jefe inmediato, y que la organización cumpla con la legislación laboral, para de esta manera el personal se sienta comprometido con los objetivos empresariales (Question Pro, 2018 ).

Por lo cual existen factores, que se involucran de forma directa en la satisfacción laboral, estos elementos son; el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario.

De esta manera es significativo detallar los beneficios de lograr una satisfacción laboral, sin embargo, pese a que no se traduce directamente en una mayor productividad, puede traer grandes ventajas, ya que a menudo conduce a una menor tasa de rotación de los empleados, lo que influye de forma directa en los costes de nomina

Es significativo detallar que cuando están satisfechos con su trabajo, los empleados, no tienden a sentirse fácilmente reemplazables. A su vez, es probable que sean más leales a sus empleadores y persistan en sus puestos de trabajo, manteniendo un adecuado ambiente laboral, para en base a ello lograr de los objetivos y beneficiar tanto al cliente interno como externo (Question Pro, 2018 ).

Po cual se considera que, la satisfacción en el trabajo está estrechamente relacionada con los siguientes aspectos.

- a. La motivación en el trabajo.
- b. Comportamiento en el espacio laboral.
- c. Evita el ausentismo.
- d. Hace que los empleados se comprometan.
- e. Mejora el rendimiento individual.
- f. Contribuye a la realización personal.

Sin duda que estos aspectos consiguen que exista un ambiente laboral adecuado, beneficiando tanto para el empleado como al empleador, que se encuentran orientados hacia un mismo objetivo, que es la solvencia empresarial, dentro de un mercado que en la actualidad es altamente competitivo.

### **Clima organizacional**

El autor Rensis Likert, en el manejo de la teoría del clima organizacional, califica a las personas a través de sus actitudes, los comportamientos provendrán de su percepción de la situación que se presenta, más que de alguna situación objetiva asumida, lo cual es importante para abordar las percepciones del clima, para los humanos, la convivencia es la práctica de las relaciones interpersonales para coordinar cómo vivimos y funcionamos en sociedad, las experiencias sociales vitales comienzan en el hogar y viviendo con padres, hermanos y más, donde construimos y desarrollamos habilidades interpersonales, actitudes, prejuicios y primicias personales, y damos forma a sus valores (Vargas, 2021).

La escuela se transforma entonces en un ambiente moderno que interactúa y coexiste con otros individuos, aspectos, necesidades y metas, por lo que en el aspecto empresarial es esencial que existan una convivencia equitativa que se oriente al cumplimiento de objetivos personales y colectivos.

### **Satisfacción laboral**

Es importante resaltar que el objetivo de la pirámide de Maslow en el ámbito de la satisfacción laboral consiste en ayudar a identificar y priorizar por niveles cuáles son las necesidades laborales, desde las más básicas hasta la cúspide de la pirámide, que

deben estar cubiertas para alcanzar las metas de forma exitosa, es esencial este parámetro para el manejo organizacional, eficiente en el cumplimiento de los objetivos tanto individuales y colectivos (Randstad , 2022).

De esta manera se resalta que la teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al entorno laboral, para los empleados, el camino comienza con la satisfacción de las necesidades de nivel inferior (fisiológicas y de seguridad), generalmente, cuando una persona quiere un trabajo, le importa mucho el salario, pero no solo se necesita una fuente de ingresos para la empresa, la organización debe brindar condiciones y lugares para trabajar, como oficinas, o facilidades para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas), ello favorece para un desempeño adecuado de cada trabajador en virtud de mejor el nivel de servicio (Randstad , 2022).

### **Marco conceptual**

**Talento humano.** Es la fuerza de los colaboradores de una empresa que influyen de manera positiva en el rendimiento laboral y productivo de cualquier organización (Werther & Davis, 2015)

**Bournout.** Se refiere al estrés que surge ante el estrés que se genera durante el cumplimiento de la actividad laboral, ocasionando una afectación física y mental en el trabajador (Tejedo & Iglesias, 2015)

**Desempeño laboral.** Es el rendimiento que se determina en un trabajador que se evalúa de acuerdo a las funciones o actividades que le correspondan en el cumplimiento de su puesto de trabajo (Puchol, 2013)

**Rotación de personal.** Se refiere al nivel de los trabajadores que ingresan y salen de la empresa en el cumplimiento de sus actividades dentro de un periodo específico de tiempo (Maritany, 2017)

**Salario emocional.** Se denomina como la retribución no monetaria que recibe un empleado por parte de su empresa atendiendo sus necesidades personales, profesionales y familiares (Delgado, Gómez, & Romero, 2016)



## Capítulo II

### Marco Referencial

#### Referentes Internacionales

Conforme el tema de investigación se establece distintos estudios que mantienen relación con el mismo, los cuales sirven como un referente para la adecuada estructuración del estudio:

En primera instancia se menciona el estudio desarrollado por Fuentes (2013), la cual se desarrolló con el objetivo de establecer la influencia que denota la satisfacción del personal en torno a la productividad. Para lo cual considera como variables a la satisfacción laboral en la cual el estudio de los factores es interno y externo, además de que la productividad se toma como una relación entre la eficiencia y eficacia; mientras el procedimiento estadístico que empleo fue la significancia y fiabilidad de la correlación.

Los resultados denotaron que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad, ya que las encuestas mostraron la existencia de un nivel de satisfacción alto y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Este estudio se toma como referencia considerando que estudia la satisfacción laboral desde la perspectiva del personal, de forma que se obtiene una visión crítica sobre la situación y se determina de manera verídica si existe o no influencia desde el objeto central de estudio.

De igual manera se toma el estudio desarrollado por (Riveros, 2017), el cual desarrolla su investigación con el objetivo de determinar la relación del Clima Organizacional en el desempeño de los servidores públicos del Poder Judicial Arequipa-Sede Caylloma 2016; Para lo cual se he empleado la metodología de una investigación correlacional con un diseño no experimental; siendo la muestra utilizada no probabilística conformada por 80 trabajadores cuyas funciones tienen relación directa con el desempeño en el Poder Judicial.

Se aplica la encuesta como instrumento de recopilación de información, cuyos resultados se midieron las dimensiones estilos de comunicación; motivación; identificación organizacional correspondientes al Clima Organizacional y trabajo en equipo; resultados alcanzados; desarrollo personal; responsabilidad que corresponde al Desempeño Laboral. Después de aplicar los instrumentos y haber recolectado los datos se obtuvo los resultados, los que se alcanzaron a través del programa Spss, el cual permitió determinar si efectivamente el Clima Organizacional tiene relación directa y

correlacional en el Desempeño Laboral; lo que se quiere decir es que si un servidor público tiene un mejor desempeño laboral al percibir o experimentar un mejor Clima Organizacional.

Dicho referente se cita, considerando que estudia el entorno laboral de manera que se determine como este impacta al personal de la institución, caso que mantiene similitud con el estudio actual, considerando que se busca establecer la incidencia del clima laboral en la determinación de la satisfacción del personal, tomando en cuenta que es un factor importante dentro de la organización y para el personal.

### **Referentes Nacionales**

De igual manera se toman referentes realizados en distintas ciudades del país, con la intención de que se conozca desde una perspectiva más focal el estudio de las variables empleadas para el presente estudio.

En este contexto, se cita la investigación desarrollada por (Racines, 2016), el cual se desarrolla con la intención de analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos en la Defensoría del Pueblo a nivel nacional para lograr incrementar el desempeño laboral de los miembros y disminuir el índice de rotación de la institución.

Para el cumplimiento de este objetivo, la investigación combinó estudios bibliográficos y de campo, identificando los modelos actuales existentes y los resultados de su aplicación. En este sentido, el desarrollo del diagnóstico permitió señalar aspectos viables a ser mejorados, conformando un instrumento actual, viable y flexible.

Para ello se desarrolló una herramienta de clima organizacional, con información teórica y sobre la base de procesos internos de la institución, necesarios para evaluar el estado individual del colaborador frente al clima organizacional y la influencia en la satisfacción. Su aplicación se apoyó en técnicas estadísticas las cuales facilitaron la interpretación de los datos y la identificación de áreas críticas (Racines, 2016),

Dicho estudio se toma como referente considerando que analiza el clima organizacional u la satisfacción del personal, variables que se estudian dentro de la presente investigación, por lo tanto, se busca en base a los resultados obtenidos comprobar si los resultados coinciden con los de la presente investigación de manera que se corrobore si el clima organizacional tiene un impacto en la satisfacción del personal.

De igual manera se cita la investigación desarrollada por (Rosales, 2020), el cual se desarrolla con la intención de evaluar el clima organizacional de la institución y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores pertenecientes al área administrativa. Sea cual sea la institución el factor indispensable es el capital humano, por ende, su lugar es determinante, sea cual sea su cargo o nivel en la institución, pues de este capital dependerá el adecuado desarrollo dentro de las organizaciones, pues de su desarrollo dependerá el éxito o fracaso de esta.

Para medir la variable Clima Organizacional se consideró el Test de Clima Laboral de Sonia Palma que consta de 50 ítems divididos en 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; mientras que para evaluar la Satisfacción Laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción Laboral que consta de 15 ítems divididos en dos dimensiones: satisfacción

intrínseca y satisfacción extrínseca. Se tomaron en cuenta las dimensiones que presentaban bajos niveles en su calificación y se procedió a su análisis estadístico y posterior comparación, con el fin de determinar si la hipótesis del estudio era la correcta y en realidad la satisfacción laboral se ve influida por el clima laboral. Un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral de los colaboradores de la institución. Por lo que se debe tener en cuenta estrategias que mantengan un clima organizacional propicio para los colaboradores y de ese modo su satisfacción se encuentre en el nivel adecuado.

Este referente se cita considerando que establece la incidencia del clima organizacional en el personal, resaltando la importancia de que se mantenga un clima adecuado para que en base a ello los niveles de satisfacción dentro de la institución sean óptimos, en este sentido, se podrá establecer la relación y semejanza de los resultados de la referencia con los de la presente investigación de manera que esta demuestre su efectividad.

### **Referentes locales**

Los referentes locales permiten que se tenga una visión focal desde el sitio de estudio, en relación a las investigaciones semejantes, permitiendo que los resultados más cercanos a los obtenidos en la investigación.

En base a ello se cita la investigación desarrollada por (Jiménez & Bonilla, 2016), quienes elaboran un análisis descriptivo que pretende medir la caracterización del clima laboral, situación que influye en el comportamiento de los trabajadores, con la intención de potencializar las habilidades del psicólogo organizacional en el manejo favorable del

talento humano de una empresa de consumo masivo. El objetivo es determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados. Se pretende diagnosticar los niveles en que se presentan las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa, mediante la utilización de los cuestionarios estandarizados UPS y S10/12, para determinar los niveles de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación y Satisfacción Laboral; aplicados a 102 trabajadores de una empresa de consumo masivo, de los departamentos: administración, almacén, bodega y ventas. Los resultados indican que el clima laboral no es completamente satisfactorio. En el análisis se detecta que la mayoría de variables, en especial atención en el área de administración, se sitúa con más bajo promedio y en todas sus variables se presentan como no satisfactorias.

Este referente permite que se tenga una visión desde la ciudad de estudio, demostrando que el clima laboral incide dentro del personal de la empresa, por lo cual es importante que este sea óptimo, pero sobre todo contribuyendo a mejorar y enriquecer la visión que se tiene dentro de la presente investigación.

Así mismo se cita la investigación desarrollada por (Pardo, 2017), el cual se desarrolla con el objetivo de promover el sentido de pertenencia o identidad corporativa en las áreas de Transporte, recepción, stocking y distribución para Incrementar los índices de satisfacción en el clima laboral del centro de distribución. De esta manera analiza el nivel de satisfacción al formar parte del mismo equipo y el cumplimiento de los objetivos establecidos, empleando Sala de reuniones con sus respectivos elementos y el patio del CD., laptop, pizarra, marcadores, proyector, micrófono inalámbrico,

materiales de oficina Humanos: equipo multidisciplinario y los trabajadores de las áreas de transporte, recepción, stocking y distribución.

Concluyendo que las reuniones con los líderes de los equipos al final de cada semana para evaluar el proceso y afianzar aquello que se necesite o corregir aquello que deba mejorarse a tiempo.

En este sentido se toma como referente a la presente investigación desde una visión focal, puesto UE denota y corrobora las variables de estudio dentro de la ciudad de Guayaquil, de forma que se logre obtener un resultado favorable en cuanto a la visión y perspectivas del impacto generado en la satisfacción del personal desde el contexto de la empresa.

#### **Coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias**

La Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias se encargará de coordinar, planificar, dirigir y controlar en la zona, las acciones necesarias para reducir la vulnerabilidad de las personas frente a eventos adversos y fortalecer capacidades encaminadas a la prevención, mitigación, preparación y respuesta ante emergencias y desastres; con los actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos.

Responsable: Coordinador/a Zonal de Gestión de Riesgos.

### **Objetivo Institucional**

- Garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico
- Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos

### **Misión**

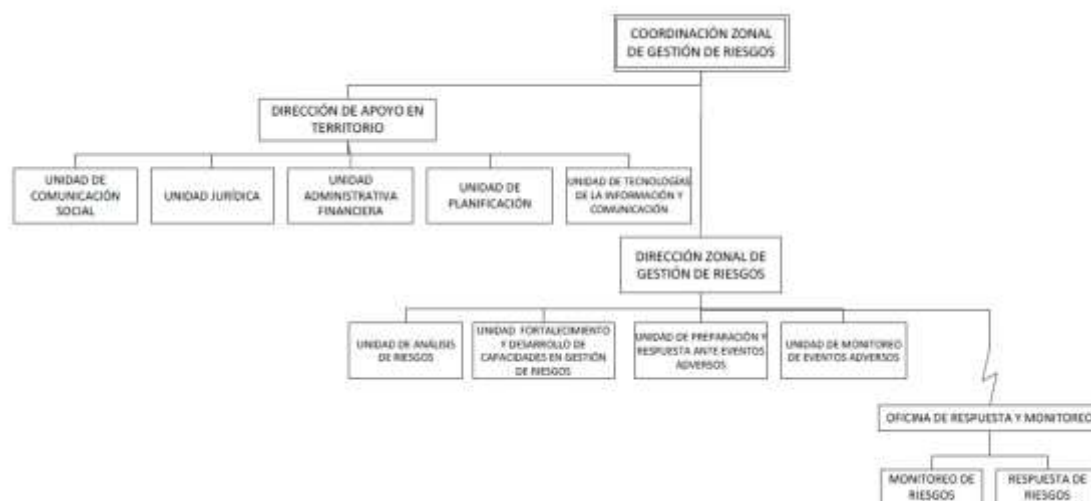
Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

### **Visión**

Ser reconocida en el ámbito nacional e internacional, por la implementación y consolidación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos en el Ecuador, provisto de un conglomerado humano competente dentro de cada una de las entidades responsables y con recursos suficientes y oportunos para su funcionamiento.



## Organigrama



Para la desconcentración de la gestión de riesgos y la optimización de los recursos institucionales, se establece la Coordinación Zonal de Gestión de Riesgos, formada por la Dirección de Apoyo Territorial, la Dirección Zonal de Gestión de Riesgos y las oficinas de Respuesta y Monitoreo en Territorio.

La Dirección de Apoyo Territorial coordinará la ejecución de las atribuciones y responsabilidades de la Unidad Jurídica, la Unidad Administrativa Financiera, la Unidad de Planificación, la Unidad de Comunicación Social y la Unidad de Tecnologías de la información y Comunicación.

La Dirección Zonal de Gestión de Riesgos coordinará la ejecución de las atribuciones y responsabilidades de la Unidad de Análisis de Riesgos, la Unidad de Fortalecimiento y Desarrollo de Capacidades en Gestión de Riesgos, la Unidad de Preparación y Respuesta ante eventos adversos y la Unidad de Monitoreo de Eventos Adversos.

Además, se ubicarán once (11) oficinas de respuesta y monitoreo distribuidas en las zonas de planificación, con la finalidad de dar seguimiento a la evolución de las amenazas y eventos adversos, así como prestar un servicio de asistencia oportuna ante emergencias o desastres.

Las coordinaciones zonales de la Secretaría de Gestión de Riesgos estarán ubicadas en: Zona 1: Ibarra, Zona 2: Francisco de Orellana, Zona3: Riobamba, Zona4: Portoviejo, Zona5: Milagro, Zona6: Cuenca, Zona7: Loja y Zona9: Distrito Metropolitano de Quito.

La cobertura de Guayaquil, Durán y Samborondón, estará dada por la Matriz de la Secretaría de Gestión de Riesgos, localizada en este último cantón.

### **Marco Legal**

Dentro del marco legal, en el estudio de la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos, se enmarca en el derecho laboral, que esta supervisado por el Ministerio de trabajo.

La legislación laboral de Ecuador estipula que un empleado no debe trabajar más de 40 horas en una semana laboral estándar, y que cada día de trabajo no debe durar más de ocho horas. Las horas complementarias están permitidas, pero deben ser remuneradas adicionalmente en proporción al tiempo trabajado (Ministerio de Trabajo, 2022).

Bajo esta perspectiva, se caracteriza que los trabajadores, están respaldos con el Ministerio de Trabajo, si existiere alguna explotación laboral, también gozan de vacaciones que de acuerdo al código mencionan;

Según la legislación laboral de Ecuador, los trabajadores que hayan cumplido un año de trabajo para el mismo empleador tienen derecho a 15 días hábiles de vacaciones. Después de cinco años de servicio, los empleados acumulan un día adicional de vacaciones, y siguen acumulando un día adicional por cada año posterior que trabajen (Ministerio de Trabajo, 2022).

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

En el desarrollo del presente apartado se efectuará un estudio enmarcado dentro de una metodología que englobe un grupo de técnicas y métodos enfocados en facilitar la recolección adecuada de los datos, y resultados, para luego efectuar un análisis que permite emitir las debidas conclusiones y recomendaciones de este estudio

#### **Diseño de la investigación**

En el desarrollo de la investigación se efectuó un estudio no experimental, esto debido a que, en ningún momento del proceso de la indagación, el investigador manipuló de forma deliberada alguna de las variables (Acevedo, 2015). De igual forma para la recolección de la información se aplicó una encuesta a la población objeto de estudio, a fin de observar el problema descrito, tal como se desarrolla en su contexto natural, analizándose con posterioridad

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación aplicado para el estudio es descriptiva y correlacional, dado que se analizó en su contexto natural, describiendo de forma sistemática las características de la población estudiada en función a los objetivos propuestos (Hernández, 2017).

En el proceso el investigador recolectó los datos sobre las bases de una teoría, exponiendo y resumiendo la información de forma cuidadosa y analizando minuciosamente los resultados, con la finalidad de extraer generalizaciones

significativas que contribuyan al conocimiento teórico y práctico sobre la temática analizada

### **Enfoque de investigación**

El desarrollo del estudio que se presenta para analizar el clima laboral, permite indagar los principales factores que se relacionan con la satisfacción laboral de los funcionarios públicos de la coordinación zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia del Guayas, por lo que se estableció un trabajo cualitativo y cuantitativo, por lo tanto, la investigación tiene un enfoque mixto

El estudio es **cuantitativo** porque permite señalar que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir, este tipo de estudio facilita la proporción de una explicación de la realidad desde un punto de vista externo y objetivo; la intención se orienta en buscar la exactitud de la valoración de los indicadores sociales, con la finalidad de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones más amplias, trabajando fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Hernández, 2017).

### **Alcance de la investigación**

Considerando su naturaleza, el alcance de la investigación en sus distintas fases es descriptivo, el cual señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Acevedo, 2015).

En el caso del estudio se describió el comportamiento de cada una de las variables y sus dimensiones, cuyos aspectos son fundamentales, dado que constituyen la base

para determinar el alcance u objetivo, permitiendo establecer de forma adecuada los niveles de los indicadores, si como también permiten describir los hallazgos en cada una de las variables, proporcionando una visión panorámica del fenómeno estudiado

### **Métodos de investigación**

En el desarrollo del análisis del clima laboral se emplearon diferentes métodos de investigación de forma combinada, lo cual permitió obtener resultados más eficientes; los métodos teóricos utilizados se detallan a continuación.

#### **Método Inductivo – Deductivo**

La aplicación del método inductivo ayudó a delimitar el problema de investigación, así mismo facilitó la formulación de las conclusiones y recomendaciones, partiendo de los resultados generados en el proceso de investigación. (Hernández, 2017)

En el desarrollo de la investigación, el método deductivo permitió detallar las causas y efectos que ha ocasionado el deficiente clima laboral en la satisfacción y desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Coordinación zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia del Guayas, partiendo de premisas particulares a conclusiones general o viceversa.

#### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información necesaria para el desarrollo del proyecto se establecen a continuación.

## **Encuesta**

Para la recolección de la información relevante para el análisis de las principales causas y efectos que ha ocasionado el deficiente clima laboral en la satisfacción laboral de los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos, se utilizará una encuesta con el soporte de un cuestionario como herramienta (Hernández, 2017).

Adicionalmente a la encuesta se aplicará una revisión bibliográfica como técnica de experimentación documental (Medina, 2018), la cual permitirá evidenciar las principales teorías de fundamentación del análisis del clima laboral y la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública.

## **Instrumentos de investigación**

Los estudios relacionados con el análisis del clima laboral, tiene regularmente un instrumento de medición que se centra en la realización de encuestas encaminadas a levantar información relevante respecto al criterio de los colaboradores en función a la satisfacción del entorno laboral en el que se desenvuelve.

Para evaluar el clima laboral y medir la satisfacción laboral de los funcionarios públicos, se empleó el cuestionario de evaluación del clima laboral de Marshall Sashkin, Ph.D. Se utilizó el método de evaluación sumaria de la escala de Likert (dimensiones, clima laboral, satisfacción laboral), con tres niveles que van desde: desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo (Ver Apéndice 1).

### **Fuentes de información**

Según Medina (2018), las fuentes de información se considera a los datos que se utilizan para el desarrollo del proyecto de investigación, con la finalidad de conocer cuáles fueron las principales afectaciones sufridas por los funcionarios públicos en relación con el deficiente clima laboral que presenta la Coordinación Zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas

Las fuentes de información utilizadas en el proceso investigación se detallan a continuación:

#### **Fuentes de información primaria**

Para el desarrollo del estudio se considera fuentes de información primaria a todos los colaboradores de la Coordinación Zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, mismos que serán encuestados cuyos resultados se utilizará para el posterior análisis (Hernández, 2017).

#### **Fuentes de información secundaria**

De igual forma se utilizará fuentes de información secundarias en todos los datos relacionados con clima laboral y la afectación que se presenta en el desempeño laboral de los funcionarios públicos, información que será recopilada de estudios recientes efectuados por experto profesionales en el tema, así como artículos científicos, revistas y toda información documentada que pueda justificar los hallazgos encontrados. (Hernández, 2017)



## **Población**

Desde la perspectiva de Hernández (2017), que señala que la población se caracteriza por integrar a un grupo de individuos que serán objeto de investigación, los cuales deben necesariamente contar con características comunes o similares.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará como población de estudio al grupo de funcionarios de la Coordinación Zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, la cual, según la información proporcionada por el departamento de recursos humanos de la institución, la nómina de empleados está compuesta por un total de 19 trabajadores dentro de las distintas áreas.

Debido a que el estudio presenta una población reducida, no se realizó el cálculo de una muestra, por tanto, se trabajó con el 100% de la población antes establecida.

## **Procesamiento y análisis de la información**

1. La recolección de los datos inicia con la selección de los grupos de interés, los cuales están segmentados según las características que favorezcan al desarrollo del proyecto. Es decir, los funcionarios de las distintas áreas de la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, provincia del Guayas.
2. La elaboración del cuestionario obedeció a la aplicación de un sistema Microsoft Google Form, el cual facilitó la aplicación de la encuesta a los participantes por medio de instrumentos de comunicación virtual como es el celular o un ordenador en línea.

3. La tabulación de la información se elaboró por medio de la ejecución de programas estadísticos, como es la hoja de cálculo de Excel, a través de la cual se contabilizó los datos recolectados con la aplicación de la encuesta.
4. Para la interpretación de los resultados se confeccionó gráficas y tablas que facilitaron la correlación de los datos, generando deducciones segmentadas en concordancia con las dimensiones analizadas.
5. Para el análisis y presentación de los datos tabulados, se ilustraron las gráficas porcentualizando la información, con la finalidad de facilitar la comprensión del lector.

### **Operalización de variables**

La operalización de variables en el estudio, esta estipulado por el clima laboral y la satisfacción laboral, como se refleja en la siguiente tabla

**Tabla 1. Operalización de variables**

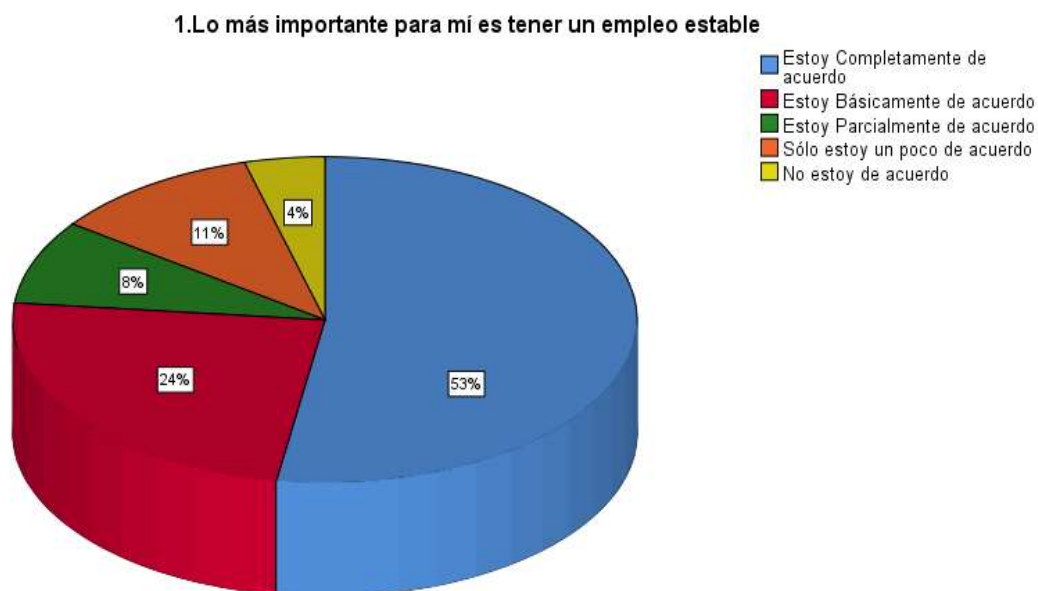
<b>Variables</b>	<b>Concepto</b>	<b>Instrumento de campo</b>
Clima laboral	Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina.	Encuesta
Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo	Encuesta

Fuente: Investigación de campo

## Resultados

### Análisis de las encuestas

#### 1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable

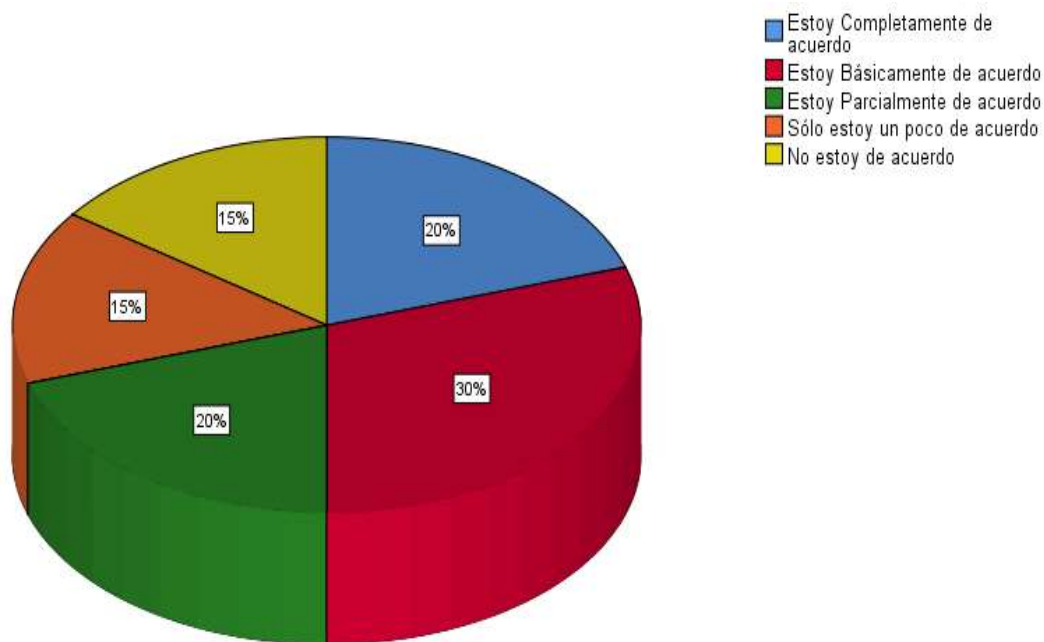


**Figura 2. Importancia del empleo estable**

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con la encuesta, el 53% está completamente de acuerdo en que es importante tener un empleo estable, de igual manera el 24% está básicamente de acuerdo, el 11% afirma que solo estoy un poco de acuerdo, el 8% establece que está parcialmente de acuerdo y el 4% expresa que no está de acuerdo. Evidenciando en este sentido que la mayoría de los encuestados considera que esa es de mucha importancia tener un empleo estable ya que les brinda seguridad para poder mantener y aportar en sus hogares.

## 2. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene un trabajador en la empresa

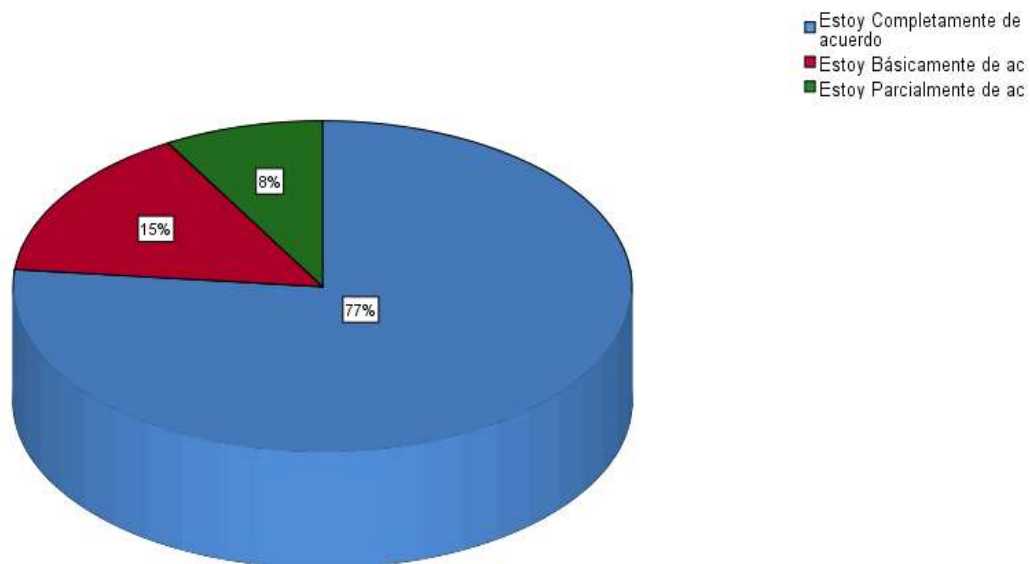


**Figura 3. Sueldo alto indicador del valor del trabajador**

Fuente: Investigación de campo

Conforme los datos recopilados se determinan que el 30% afirma que esta básicamente de acuerdo, mientras que en igualdad de porcentajes con un 20% los encuestados establecen que están completamente de acuerdo y parcialmente de acuerdo respectivamente, así mismo en igualdad de porcentajes un 15% manifestó que solo está un poco de acuerdo y no está de acuerdo. Estableciendo que la mayor parte de los encuestados considera que esta básicamente de acuerdo ya que menciona que los sueldos se plantean acorde al cargo y las actividades del mismo, pues mientras mayor sea el cargo mejor será el salario dentro de la empresa.

### 3. La seguridad de un puesto de trabajo no es lo más importante para mi

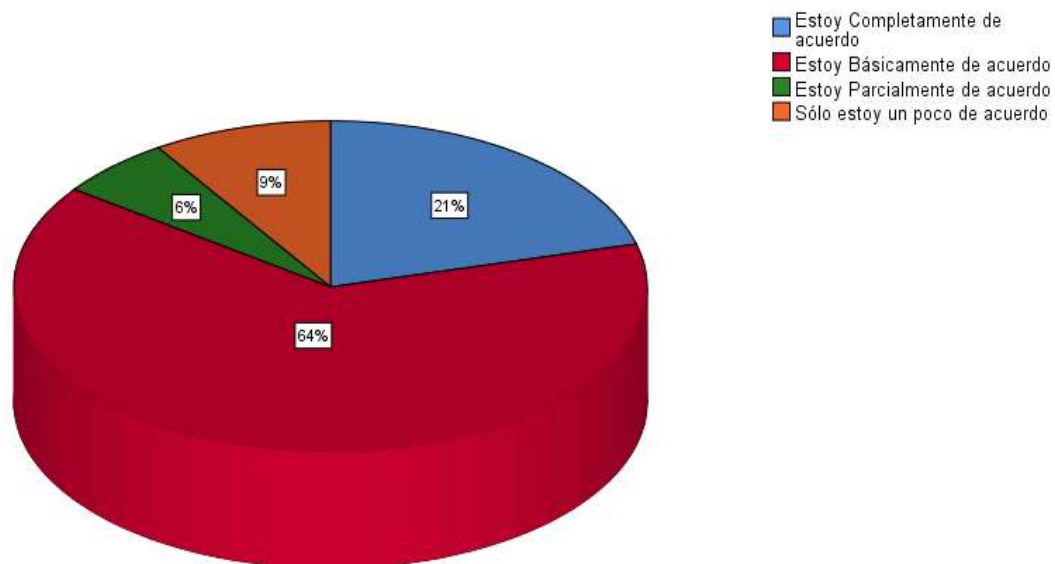


**Figura 4. Importancia de la seguridad en el puesto de trabajo**

Fuente: Investigación de campo

En relación a la información obtenida a través de la encuesta se evidencia que el 77% de los encuestados afirma que está completamente de acuerdo al afirmar que la seguridad dentro del puesto de trabajo no es lo más importante para ellos, mientras que el 15% establece que esta básicamente de acuerdo en que no es lo más importante y el 8% considera que esta parcialmente de acuerdo con que no es lo de mayor importancia. Determinando que la mayor parte de los encuestados considera que la seguridad no es lo más importante dentro del puesto de trabajo, puesto que también es importante que se garantice el sueldo adecuado y la motivación necesaria sobre las garantías que se estable en torno al mismo.

#### 4. La relación de trabajo es más importante para mí

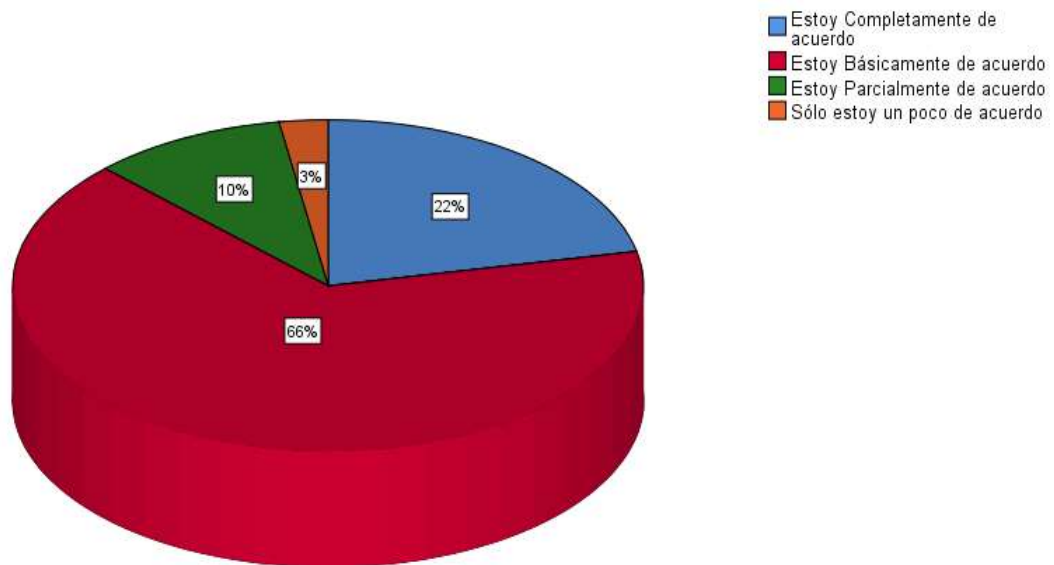


**Figura 5. Importancia de la relación de trabajo**

Fuente: Investigación de campo

En base a la información recopilada se evidencia que el 64% está básicamente de acuerdo con que la relación de trabajo es importante, mientras que el 21% manifiesta que está completamente de acuerdo, el 9% dice que solo está un poco de acuerdo y el 6% afirma que está parcialmente de acuerdo. Demostrando que la mayor parte de los encuestados está básicamente de acuerdo, puesto que la relación de trabajo es importante para mantener un entorno laboral óptimo, sin embargo, no es el factor más importante ya que manifiestan que la comunicación es uno de los puntos claves para que se desarrolle de manera óptima el trabajo.

## 5. La mayor parte de los colaboradores creen que son más capaces de lo que realmente demuestran

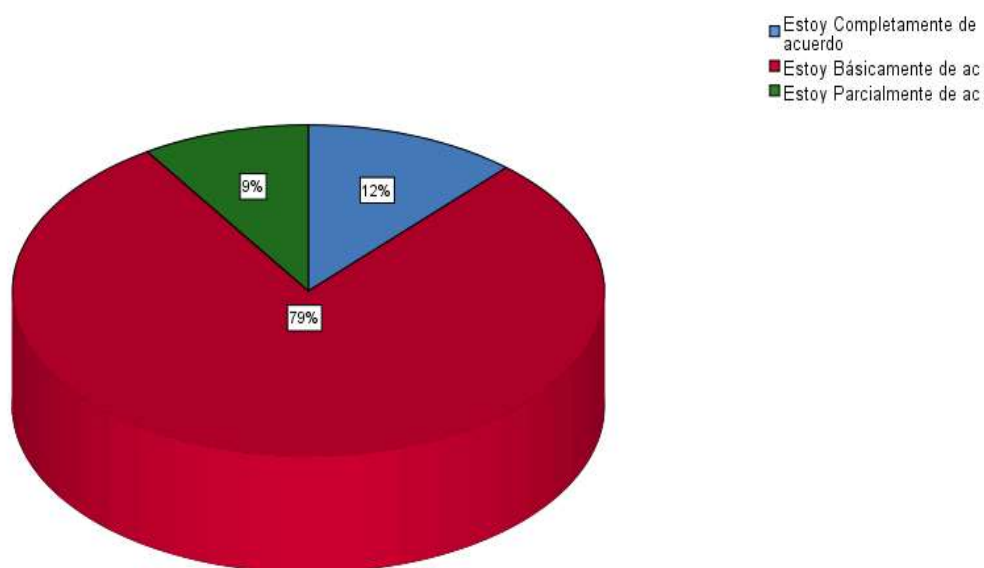


**Figura 6. Capacidad de hacer lo que demuestran**

Fuente: Investigación de campo

En torno a los datos obtenidos mediante la encuesta se evidencia que el 66% está básicamente de acuerdo con que la mayor parte de los trabajadores cree que son más capaces de lo que realmente demuestran, mientras que el 22% establece que está completamente de acuerdo, el 10% menciona que está parcialmente de acuerdo y el 3% reconoce que solo está un poco de acuerdo. En base a ello, se establece que la mayoría de los encuestados afirma que los trabajadores creen que son más capaces de lo que demuestran puesto que consideran tener la preparación y adaptación para desarrollar más actividades que de igual manera les permita tener un mejor desempeño dentro de la empresa.

## 6. El puesto de trabajo que desempeña le permite aprender cosas nuevas y desarrollar otras destrezas



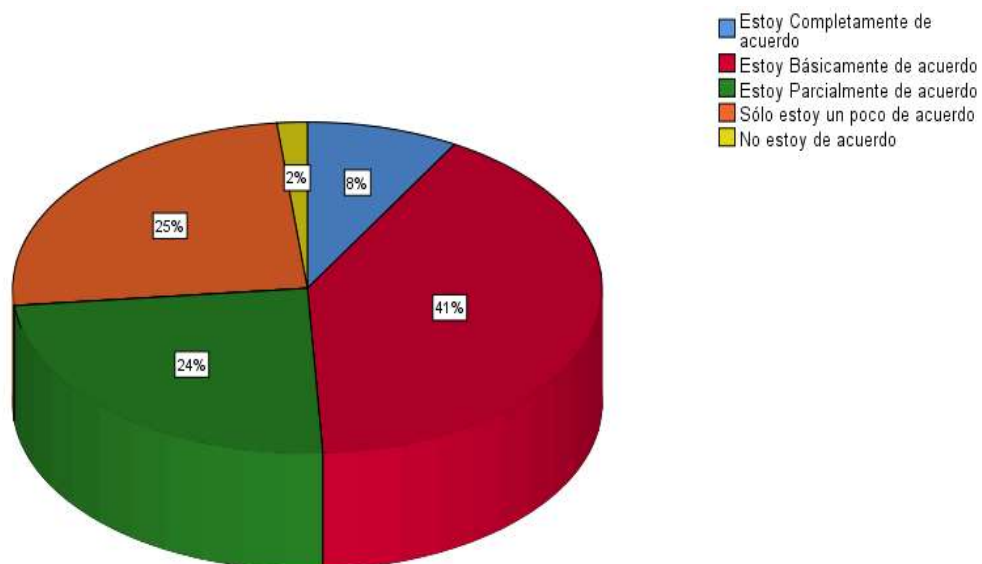
**Figura 7. Aprendizaje de cosas nuevas y desarrollo de destrezas**

Fuente: Investigación de campo

Conforme los resultados obtenidos se observan que el 79% de los encuestados está básicamente de acuerdo con que el puesto de trabajo les permite aprender cosas nuevas y desarrollar otras destrezas, mientras que el 12% está completamente de acuerdo y el 9% está parcialmente de acuerdo. Demostrando que la mayor parte de los encuestados asegura que están básicamente de acuerdo puesto que al inicio si aprenden cosas nuevas en sus puestos de trabajo y por ende con la practica van desarrollando nuevas destrezas para trabajar de manera eficiente, sin embargo, esto no ocurre todo el tiempo a pesar de que si se requiere ir actualizando los conocimientos de manera frecuente.



## 7. El disponer ingresos regulares es fundamental

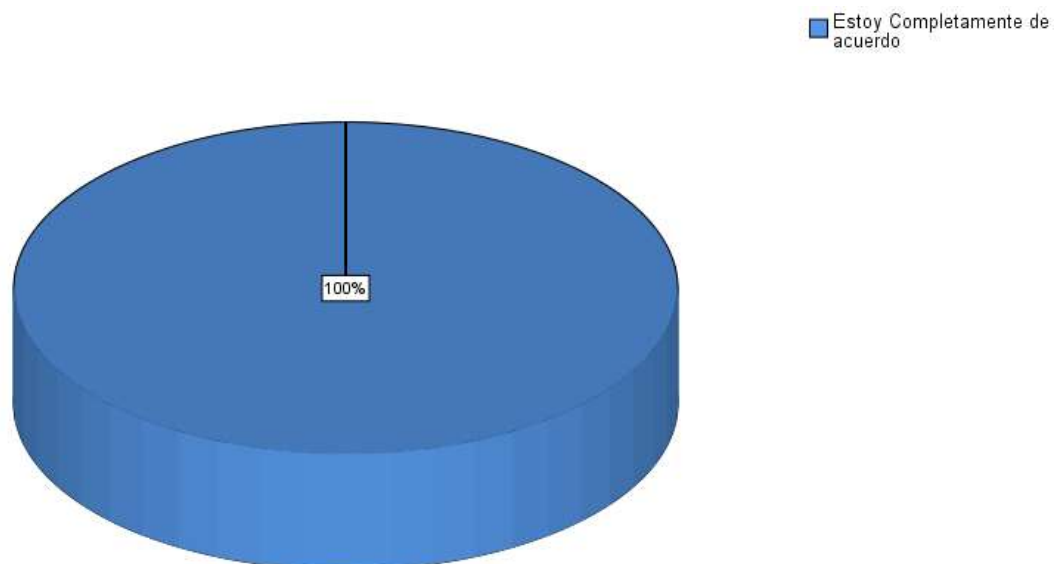


**Figura 8. Disposición de ingresos**

Fuente: Investigación de campo

En base a la encuesta aplicada se evidencia que el 41% manifiesta que está básicamente de acuerdo con que disponer de ingresos regulares es fundamental, mientras que el 25% considera que solo esta un poco de acuerdo, el 24% está parcialmente de acuerdo, el 8% dice que completamente de acuerdo y el 25 afirma que no está de acuerdo. Denotando que la mayor parte de los encuestados alegan que si es importante en cierta medida disponer de ingresos regulares ya que pueden cubrir sus necesidades y las de su hogar, pero en caso esto es complicado ya que requieren de gastos diarios.

## 8. Evitas entablar relaciones más estrechas con los compañeros de trabajo

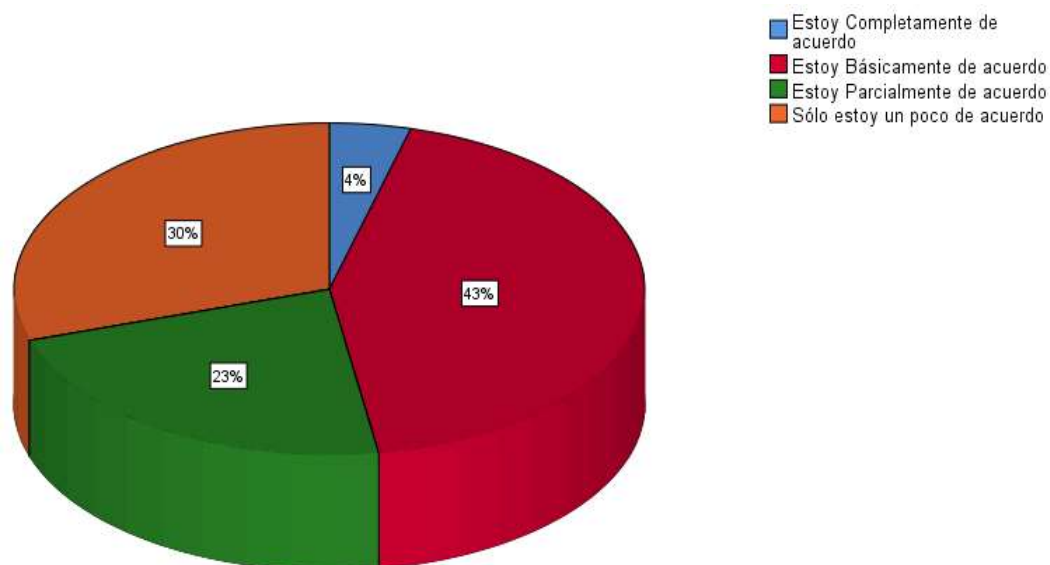


**Figura 9. Evitar relaciones estrechas**

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con la encuesta aplicada se observó que el 100% de los encuestados está completamente de acuerdo con que evita mantener relaciones estrechas con los compañeros de trabajo, puesto que si bien es cierto si mantienen una buena relación con sus compañeros, pero no es estrecha puesto que consideran es mejor ser reservados con sus cosas personal, ya que en algún momento esto puede ser la causa de un conflicto.

## 9. Te sientes valorado y respetado en tu entorno laboral

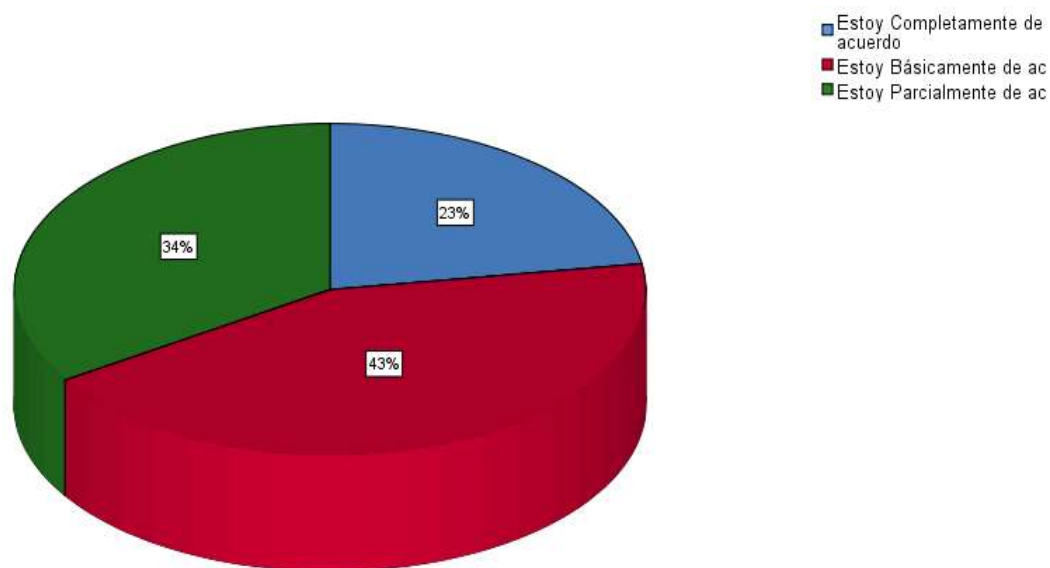


**Figura 10. Valor y respeto en el entorno laboral**

Fuente: Investigación de campo

Se observa que el 43% de los encuestados está básicamente de acuerdo con sentirse y valorado dentro de su entorno laboral, mientras que el 30% afirma que solo está un poco de acuerdo, el 23% menciona que está parcialmente de acuerdo y el 4% dice que completamente de acuerdo. Evidenciando que la mayor parte de los encuestados dice estar básicamente de acuerdo ya que ciertamente se sienten valorados y respetados, sin embargo, hay ocasiones en las que no se sienten de dicha manera pues existen acciones que los hacen sentir que no tienen el valor que merecen en torno a las actividades que desempeñan.

## 10. Un buen empleo debe contar con un buen plan de jubilación

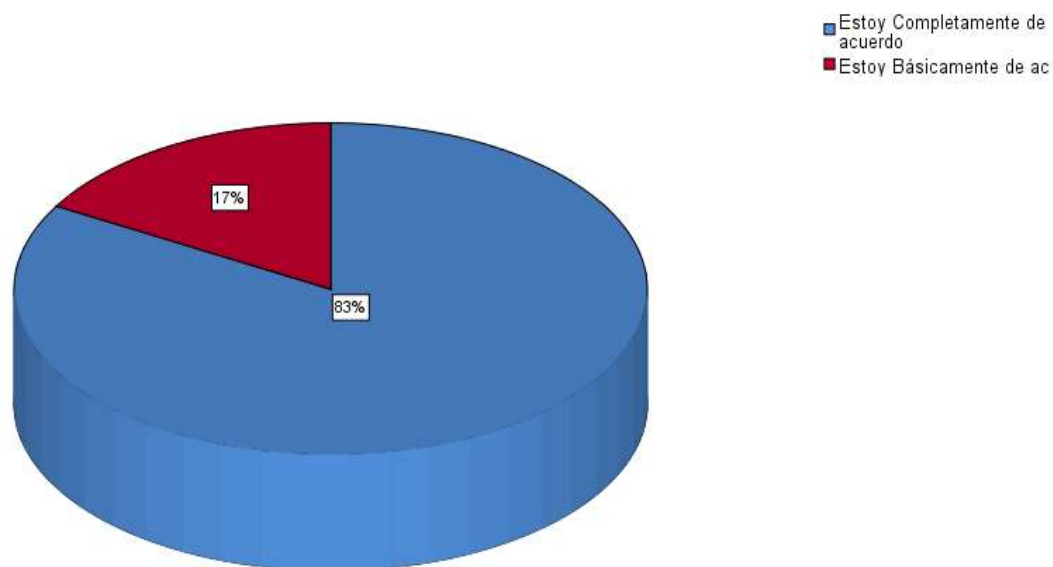


**Figura 11. Plan de jubilación óptimo**

Fuente: Investigación de campo

Conforme la encuesta aplicada se evidencia que el 43% está básicamente de acuerdo con que un buen empleo debe contar con un buen plan de jubilación, mientras que el 34% menciona que está parcialmente de acuerdo y el 23% dice que está completamente de acuerdo. Determinando que la mayoría de los empleados considera que un buen empleo debe contar con un buen plan de jubilación puesto que esto genera de igual manera una motivación para que el personal se mantenga dentro de la empresa y sobre todo desempeñe de manera óptima sus funciones.

### 11. Le molesta que alguien intente atribuirse el crédito de sus logros

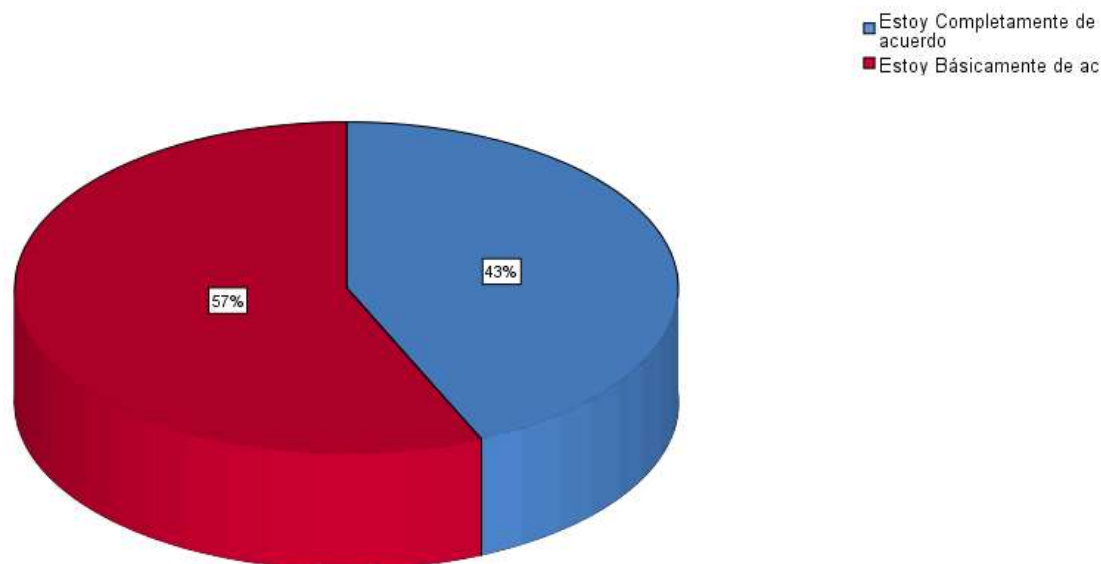


**Figura 12. Atribución de crédito de sus logros**

Fuente: Investigación de campo

Conforme la encuesta aplicada se evidencia que el 83% está completamente de acuerdo en que, si les molesta que alguien intente atribuirse el crédito de sus logros, mientras que el 17% está básicamente de acuerdo. Determinando que la mayor parte del personal asegura que si tiene conflicto con ello, ya que es su esfuerzo el que está plasmado y por ende merecen el crédito de ello, además de que les permitirá recibir algún tipo de reconocimiento por su trabajo, lo cual por razones lógicas generaría molestia si alguien intenta apropiarse de un esfuerzo que no es el suyo.

## 12. Lo que le motiva en el trabajo es el poder llegar tan lejos como se lo propone

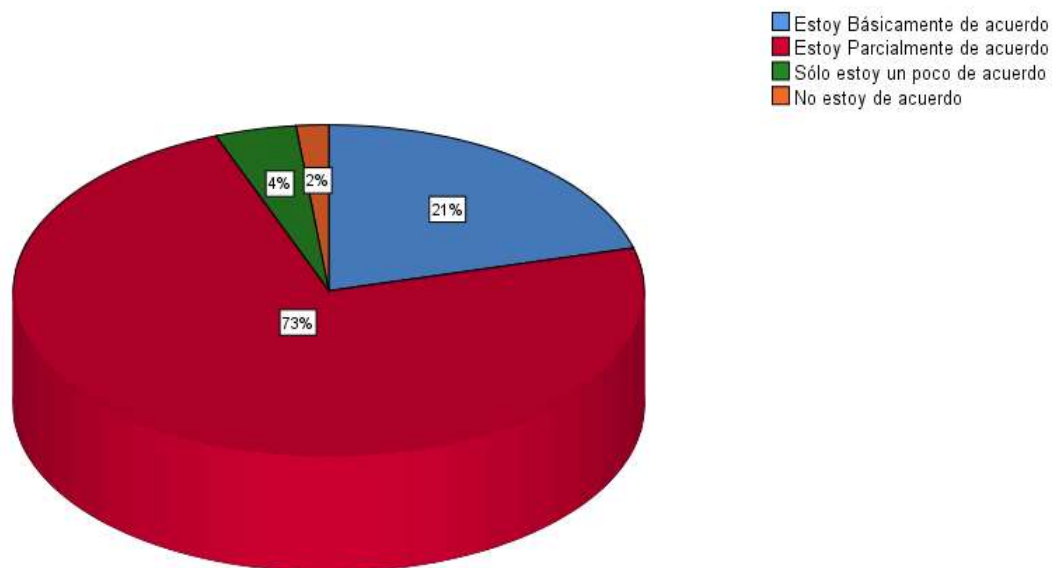


**Figura 13. Motivación en el trabajo para alcanzar metas**

Fuente: Investigación de campo

Conforme la recopilación de información se evidencia que el 57% de los encuestados afirma que esta básicamente de acuerdo con que la motivación principal es poder llegar tan lejos como se lo propone, mientras que el 43% expresa que está completamente de acuerdo. Demostrando que la mayor parte de los trabajadores está básicamente de acuerdo ya que no es la única motivación para desempeñar su trabajo, sino también parte de un aspecto personal en el cual el personal se sienta a gusto con sus actividades para que de esta manera las desempeñen de forma adecuada.

### 13. Un buen empleo debe contar con un plan de salud y seguridad

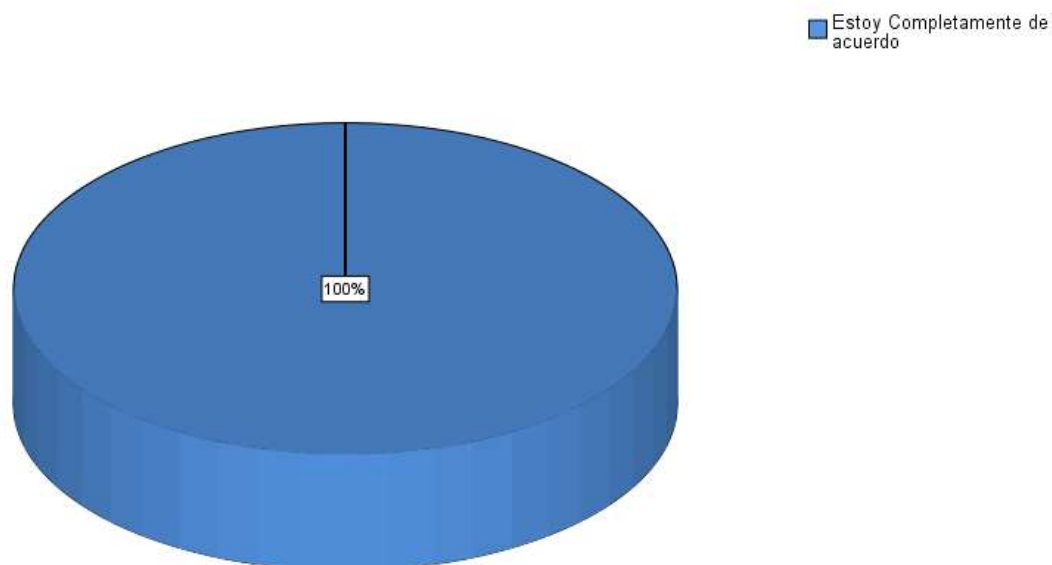


**Figura 14. Contar con un plan de salud y seguridad**

Fuente: Investigación de campo

Conforme la encuesta aplicada se evidencia que el 73% está parcialmente de acuerdo, mientras que el 21% está básicamente de acuerdo, el 4% solo está un poco de acuerdo y el 2% no está de acuerdo con que un buen empleo debe contar con un plan de salud y seguridad. Demostrando que la mayor parte de los trabajadores está parcialmente de acuerdo puesto que consideran que si es importante que se cuente con un plan de salud y seguridad, pero además requieren de más garantías y salarios justos para que el trabajo sea valorado de manera correcta en función de las actividades que realizan.

#### 14. Forma parte de un buen equipo de trabajo



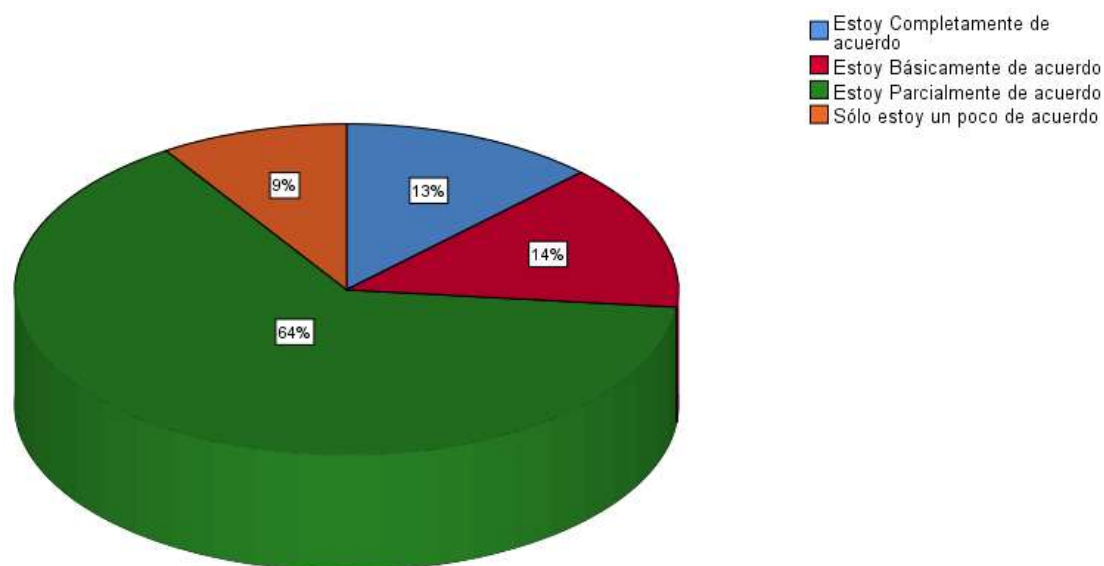
**Figura 15. Parte de un buen equipo de trabajo**

Fuente: Investigación de campo

En base a los resultados arrojados por la encuesta se evidencia que el 100% de los encuestados está completamente de acuerdo con que forman de un buen equipo de trabajo, puesto que establecen que cada persona dentro de su área desempeña sus actividades de la mejor manera posible y por ende la comunicación es efectiva y se ayudan mutuamente para que las actividades se realicen de manera óptima y en función de las necesidades de la organización para su beneficio.



### 15. Los logros alcanzados en el trabajo le han proporcionado un nivel de respeto

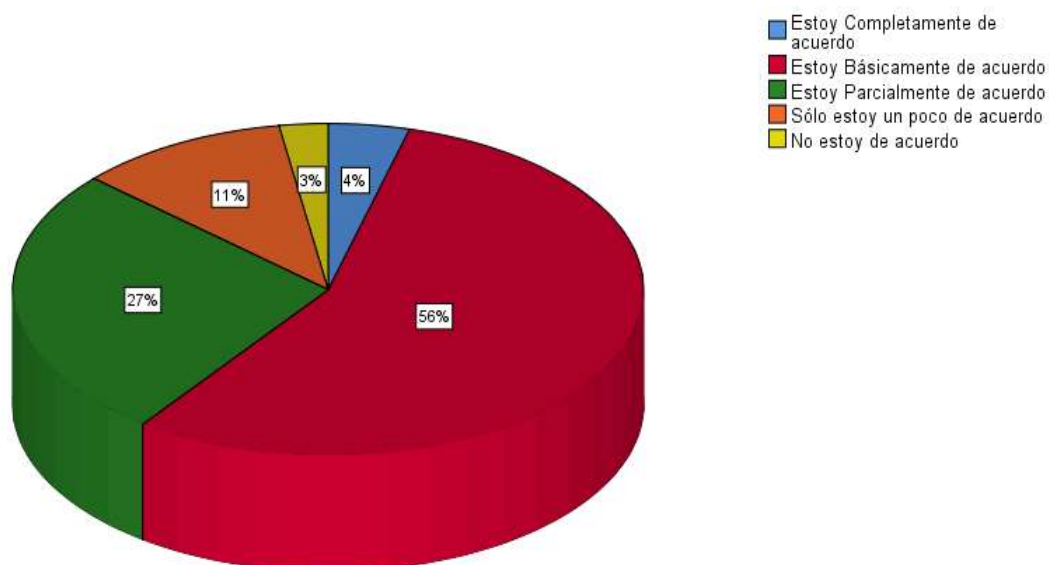


**Figura 16. Logros laborales**

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con la encuesta aplicada se determinó que el 64% está parcialmente de acuerdo al afirmar que los logros en el trabajo le han proporcionado un nivel de respeto, mientras que el 14% está básicamente de acuerdo, el 13% está completamente de acuerdo y el 9% está un poco de acuerdo. Determinando que la mayor parte de los encuestados asegura está parcialmente de acuerdo ya que no consideran que sus logros sean un factor para generar respeto en sus compañeros sino más bien actúa como un referente para su comportamiento, sin embargo, son los valores de cada persona lo que construye el nivel de respeto ante los demás.

## 16. Prefiere hacer las cosas que sabe que intentar cosas nuevas



**Figura 17. Preferencia de intentar algo nuevo**

Fuente: Investigación de campo

En base a la información obtenida se establece que el 56% de los encuestados está básicamente de acuerdo al mencionar que prefiere hacer las cosas que sabe que intentar cosas nuevas, mientras que el 27% manifiesta que está parcialmente de acuerdo, el 11% dice que solo está un poco de acuerdo, el 4% expresa que está completamente de acuerdo y el 3% dice que no está de acuerdo. Demostrando que la mayor parte de los trabajadores esta básicamente de acuerdo con la realización de las cosas que ya sabe puesto que esto les permite desempeñar mejor su trabajo y reducir la probabilidad de errores, sin embargo, consideran que también es importante que se realicen nuevas actividades para potencializar las habilidades y destrezas del personal.

## **Discusión de resultados**

Menciona que existe una orientación organizacional, en la cual se fomente el desarrollo de un adecuado clima laboral desde la cual los funcionarios que sientan confirmes y cómodos, de manera que una vez que se realice la evaluación se genere confianza y tranquilidad en ellos para el adecuado desempeño de sus funciones.

En torno a la satisfacción laboral es fundamental que se resalten las funciones que satisfacen a los intereses propios de la persona, puesto que posiblemente esta función tiene un impacto de mayor significancia y por ende la entidad es la encargada de que se refuerce dicha perspectiva.

De igual manera el liderazgo, juega un papel importante dentro de la organización, considerado que el personal se siente satisfecho con su trabajo ya el des seis compañeros, a pesar de ello esto se puede contrastar como si la entienda promueve y estimula lo necesario al personal, de forma que estos se sientan cómodos y motivados para aportar con sus habilidades y capacidades que están al alcance de los objetivos establecidos.

Es importante que se resalte que el carácter social y los propósitos estimula a los funciona a desempeñar sus actividades de mejor manera, con la intención de que se brinde un servicio óptimo; de igual manera es fundamental que se tenga un ambiente laboral adecuado de forma que las acciones sean eficientes en todos los ámbitos y sobre todo se establezcan vínculos de empatía, colaboración y liderazgo.

Dentro de la investigación se hace énfasis en que el personal considera las relaciones con sus compañeros como algo básicamente importante puesto que les permite desempeñar sus funciones de manera adecuada en beneficio de la empresa.

De igual manera se reconoce la importancia del equipo de trabajo, en el cual los resultados enfatizan que el personal encuestado considera que hace parte de un buen equipo de trabajo, ya que entre todos contribuyen para que cada actividad se realice de manera correcta, pero sobre todo que exista una buena comunicación para que no exista ningún tipo de situación conflictiva.

La comunicación con los compañeros es adecuada, y que el reconocimiento que reciben por su desempeño es netamente no monetario. El clima laboral y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas de la institución, la calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan a su desempeño.

Dentro del presente estudio el instrumento no establece ningún referente en cuanto al espacio físico, sin embargo, el personal reconoce que es un aspecto importante, el cual no puede dejarse a un lado puesto que la percepción del personal se divide y demandan la mejora de dicho aspecto para desempeñar de manera efectiva sus actividades.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más.

Los resultados obtenidos se enfoca a que los funcionarios de la institución reconocen que el sentirse valorados y respetados les genera mayor satisfacción, ya que

sienten que pueden demostrarse de que son capaces y se esfuerzan constantemente por demostrarlo.

### **Alfa de cronbach**

De esta manera, se resalta que el coeficiente alfa de Cronbach es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna y es la primera aproximación a la validación del constructo de una escala.

Por lo cual el coeficiente alfa de Cronbach debe entenderse como una medida de la correlación de los ítems que forman una escala, de esta forma dentro del estudio de la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 2. Alfa de cronbach**

<b>Detalle</b>	<b>Resultado</b>
Alfa de cronbach =	0,83

Fuente: Investigación de campo

Al presentar una cifra de 0,83 como resultado en el alfa de cronbach, se conoce que el clima laboral no presenta una satisfacción laboral en un nivel alto, por lo cual es importante plantear estrategias vinculadas a lograr una solvencia en la satisfacción laboral, orientada a cubrir la necesidad del cliente interno.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

Dentro de la propuesta se plantean estrategias que están vinculadas a lograr que exista un clima laboral adecuado, contando con una satisfacción laboral de los funcionarios públicos idónea, para el cumplimiento de los objetivos, de igual manera se manejará un cronograma, para llevar un control de su aplicación,

#### **Estructura del plan**

La estructura del proyecto de basa en un plan de acción se establece tareas, se define los plazos de tiempo dependiendo el área donde se va a direccionar; de forma general se incluye los procesos por cumplimiento de metas y la adecuada utilización de los recursos, dichas actividades se describen a continuación.

#### **Justificación**

De acuerdo a la problemática, donde se evidencia el bajo nivel detectado en la satisfacción de los empleados, está relacionada por el producto de alta rotación, bajos salarios, líneas divisorias, no se definen funciones, el liderazgo no cumple con los objetivos de la empresa, comunicación informal, además, centralizan toda la gestión en la alta dirección, así mismo, de acuerdo con la encuesta, el 53% está completamente de acuerdo en que es importante tener un empleo estable, de igual manera el 24% está básicamente de acuerdo, estas perspectivas permite el desarrollo de este apartado que tiene como fin diseñar una propuesta de un plan de mejora para la gestión del clima laboral.

### **Objetivo general de la propuesta**

Diseño de un plan de acción para mejorar el clima organizacional de la coordinación Zonal 5 de Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias de la provincia del Guayas.

### **Objetivos de la propuesta**

- Mejorar la comunicación laboral en un 100%. (índice de cumplimiento de los objetivos).
- Mejorar el trabajo en equipo en un 100%. (índice de cumplimiento del servicio).
- Lograr un equilibrio organizacional, para la mejora del servicio. (índice de cumplimiento de objetivos).

**Tabla 3. Plan de acción para mejorar el clima laboral de los funcionarios de la zona 5**

Estrategias	Enfoque	Actividades	Lugar de la actividad	Metas	Responsable	Costo	Observaciones
Implementar un método de evaluación de la eficacia de los programas de capacitación.	Establece el nivel de capacidad de los funcionarios para adaptarse a los cambios que requieren los procesos operativos	<p>Evaluar cada capacitación al finalizar con puntajes de aprobación y reprobación.</p> <p>Dar seguimiento a la capacitación.</p> <p>Realizar capacitaciones de forma trimestral o semestral en temas motivacionales.</p>	Coordinación Zonal 5	Valorar y mejorar de forma continua los procesos de capacitación recibidas por los funcionarios	Talento Humano y responsables de los programas de capacitación	\$800,00	
Establecer perfiles de competitividad, identificar funciones y cargos para las capacitaciones (en temas laborales, y de capacitación en temas motivacionales)	Se desarrollará el área de talento humano, en base a la orientación del tiempo y logro	<p>Desarrollar un ascenso de criterio técnico enfocado en la competitividad y factores de evaluación</p> <p>Asegurar los derechos del personal a cargos de acuerdo a su perfil y experiencia dentro de la institución</p> <p>Brindar igualdad de oportunidades a todos los empleados que cumplan con</p>	Coordinación Zonal 5	Actualizar funciones y procesos operativos en las distintas áreas, optimizar los recursos	Directores y jefes inmediatos, interventores	\$1.000.00	



Estrategias	Enfoque	Actividades	Lugar de la actividad	Metas	Responsable	Costo	Observaciones
		los perfiles establecidos con relación a los cargos					
Innovar procesos determinado con incentivo un reconocimiento laboral y remuneración salarial	Todos deberán en estos procesos con el fin de retroalimentar los objetivos	<p>Incentivar la participación del personal en la generación de ideas motivadoras.</p> <p>Implementar actividades de motivación.</p> <p>Establecer formas de reconocimiento a los incentivos.</p> <p>Implementación de concursos.</p> <p>Reconocimiento al esfuerzo del empleado con mejor desempeño de forma mensual</p>	Coordinación Zonal 5	Permitir por medio de la innovación mejorar la aptitud de los trabajadores	Gerente coordinador y jefe inmediatos	\$500,00	
Implementar un proceso convocatorio en función al	Dirigir a los funcionarios técnicos potencializar su	Establecer los procesos requeridos para la convocatoria.	Coordinación Zonal 5	Integrar a los empleados de forma activa	Gerente, jefes inmediatos y demás empleados	\$800,00	

Estrategias	Enfoque	Actividades	Lugar de la actividad	Metas	Responsable	Costo	Observaciones
desarrollo del plan estratégico	mejoramiento en el desarrollo estratégico	Seleccionar métodos de evaluación óptimos para el desarrollo del plan estratégico.					
Establecer un proceso de selección donde el personal tenga un perfil de valores y principios sólidos y de calidad humana	Desarrollar con los directivos y demás funcionarios públicos de la Zona.	<p>Establecer los perfiles de cada cargo y sus requerimientos.</p> <p>Valorar a todo el personal que se presente al proceso para medir sus capacidades.</p> <p>Someter a pruebas al personal con mejores características.</p> <p>Realizar un proceso transparente y de conocimiento general.</p>	Coordinación Zonal 5	Lograr que los procesos de selección se orienten a garantizar la eficiencia y eficacia de los trabajadores	Directores	\$700,00	
Llevar el control de los suministros generando metodologías que beneficien directamente a los	Dirigido al área de presupuestos y suministros	<p>Promover la conformación de equipos de control.</p> <p>Incentivar métodos en beneficio de los componentes laborales.</p>	Coordinación Zonal 5	Garantizar el suministro oportuno y los implementos adecuado para la	Gerentes directivos, jefes y empelados.	\$800,00	

Estrategias	Enfoque	Actividades	Lugar de la actividad	Metas	Responsable	Costo	Observaciones
componentes laborales		Llevar un control adecuado de los suministros con documentos que lo sustenten.		protección del personal.			
Establecer un plan de incentivos que estimule a los funcionarios a mejorar su desempeño laboral	Beneficiar a todos los empleados de la zona 5	<p>Implementación de actividades con premios e incentivos por el esfuerzo. (cumplimiento de las metas de cada área de gestión).</p> <p>Implementar capacitaciones como premios por el esfuerzo.</p> <p>Establecer métodos de reconociendo e incentivos de conocimiento institucional.</p>	Coordinación Zonal 5	Reconocer el trabajo de los empleados, como su profesionalismo	Gerente, Trabajador sociales, Directivos Talento humano.	\$500,00	
Diseñar mecanismos de evaluación de desempeño para todos los funcionarios, buscando su	Direccionamiento de los jefes inmediatos a todos los ámbitos de la empresa	<p>Realizar talleres sobre temas vinculados a la institución y evaluarlos., cada trimestre.</p> <p>Felicitar a los altos puntajes.</p> <p>Reforzar la capacitación en el personal que no ha</p>	Coordinación Zonal 5	Promover el desarrollo de las capacidades personales y acciones sistemáticas de gestión calidad	Gerente, jefes inmediatos, talento humano	\$800,00	

Estrategias	Enfoque	Actividades	Lugar de la actividad	Metas	Responsable	Costo	Observaciones
participación de cada uno en favor del cumplimiento metas y objetivos		alcanzado un puntaje óptimo.					
Desarrollar método que beneficie al proceso de selección e inducción del nuevo personal de la Zona 5,	Se efectuará con los responsables del control integral del talento humano	<p>Establecer actividades de políticas y promoción de selección de cargos.</p> <p>Establecer un plan de selección en base a los requerimientos de cada cargo.</p> <p>Establecer los perfiles de cada cargo dentro de la institución.</p>	Coordinación Zonal 5	Integrar y socializar al nuevo personal a fin de incrementar la eficiencia para beneficio de la entidad.	Jefes inmediatos, directivos, sistema integral de gestión.	\$800,00	
Motivar las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa	Jefes inmediatos y coordinadores	<p>Identificar las necesidades y confirmar equipos de trabajo en el que se definan los objetivos.</p> <p>Establecer metas y objetivos del personal, acorde a las funciones del puesto.</p>	Coordinación Zonal 5	Promover una mejor relación interpersonal tanto en la parte humana como en la operativa	Talento humano	\$500,00	

<b>Estrategias</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Actividades</b>	<b>Lugar de la actividad</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Observaciones</b>
		Capacitación en tema de atención al cliente y relaciones interpersonales.					
Trasmitir los mecanismos que facilite la implantación de procesos de calidad (mediante el manejo de los flujogramas).	Que lo funcionarios entidad y se familiaricen con la calidad mas no cantidad	Socializar el mecanismo seleccionados para la implementación de los procesos de calidad.  Revisar los procesos de calidad.  Proponer mejoras ante posibles falencias dentro de los procesos de calidad.	Coordinación Zonal 5	Constante desarrollo operativo enfocado al desarrollo de calidad y eficiencia	Jefes inmediatos de planeación y gestión de calidad	\$800,00	
<b>TOTAL, PRESUPUESTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LAS ESTRATEGIAS</b>						<b>\$8.000,00</b>	

Fuente: Investigación de campo

Para la puesta en marcha de cada una de las estrategias, es importante contar con un desembolso de \$8.000,00 dólares americanos, misma que será presupuestado por la organización o apoyo de los socios, ello favorecerá al cumplimiento de los objetivos, beneficiando de forma directa a la población en caso de riesgos y emergencias en la provincia del Guayas.

En la tabla anteriormente presentada se establecen las estrategias y sus planes de acción para la mejora del clima laboral, estableciendo así el inicio del proyecto de mejora como tal. Cada uno de los planes se plantea con enfoques y actividades específicas las cuales se encuentran interpretadas como estrategias para el beneficio de la organización, incremento del compromiso y responsabilidad dentro de la institución.

De igual manera, a través de los planes de acción se ha incrementado la eficiencia y se ha centrado en tener un amplio panorama en cuanto a la visualización del futuro del clima laboral dentro de la institución como tal.

Los planes de esta manera son vistos como una guía clave para que cada una de las acciones funcione de manera adecuado en torno a las actividades establecidas, de manera que se brinde una solución efectiva a la problemática.

Cada uno de los responsables asignados para cada uno de los planes de acciones se ejecuta bajo su dirección, mismos que deben vigilar que los aspectos sean correctos para que se determine el éxito de estos dentro de la institución.

**Tabla 4. Tiempo de ejecución de cada componente**

<b>Plan de mejoramiento (Estrategias)</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Mes 6</b>
Implementar un método de evaluación de la eficacia de los programas de capacitación.						
Establecer perfiles de competitividad, identificar funciones y cargos para las capacitaciones (en temas laborales, y de capacitación en temas motivacionales)						
Innovar procesos determinado con incentivo un reconocimiento laboral y remuneración salarial.						
Implementar un proceso convocatorio en función al desarrollo del plan estratégico.						
Establecer un proceso de selección donde el personal tenga un perfil de valores y principios sólidos y de calidad humana.						
Llevar el control de los suministros generando metodologías que beneficien directamente a los componentes laborales.						
Llevar el control de los suministros que favorezcan a los componentes laborales.						
Establecer un plan de incentivos que estimule a los funcionarios a mejorar su desempeño laboral.						

<b>Plan de mejoramiento (Estrategias)</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Mes 6</b>
Diseñar evaluaciones de desempeño para los empleados.						
Diseñar mecanismos de evaluación de desempeño para todos los funcionarios, buscando su participación de cada uno en favor del cumplimiento metas y objetivos.						
Desarrollar método que beneficie al proceso de selección e inducción del nuevo personal de la Zona 5.						
Motivar las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.						
Trasmitir los mecanismos que facilite la implantación de procesos de calidad (mediante el manejo de los flujogramas).						

Fuente: Investigación de campo

El tiempo de ejecución establecido es de 6 meses, en los cuales se llegará a cabo todos los planes de acción dentro de la institución, en relación a cada una de las actividades establecidas a realizarse.



## Conclusiones

Se realizó la fundamentación teórica en relación a la variable del clima organizacional y la satisfacción laboral, en la se evidencia la importancia de mantener un ambiente laboral optimo, considerando que este mantiene relación con la satisfacción del personal, por lo cual el trabajo debe centrarse en mejorar el entorno laboral para alcanzar un nivel alto de satisfacción en el personal.

Se efectuó un análisis del marco referencial, en el que se interpreta los referentes internacionales, nacionales y locales, en este último se determinó que los trabajadores, están respaldos por el Ministerio de Trabajo, siendo un ente de control y respaldo para el recurso humano.

Dentro del marco metodológico, se determinó que el estudio es cuantitativo, puesto que mediante la recopilación de información y la encuesta aplicada a los funcionarios, consideran que el clima laboral debe ser efectivo para que ellos se sientan a gusto al momento de desempeñar sus funciones y además de que el lugar debe contar con las condiciones adecuadas, ya que esto les permitirá desarrollar de mejor forma su trabajo y por ende plasmar todas sus capacidades en el mismo en beneficio de la empresa.

Se efectuó la propuesta direccionada para funcionarios públicos en la coordinación zonal 5 del servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, provincia del Guayas, en la que se plantean estrategias, y se desarrolla planes de acciones, los cuales están enmarcados en los puntos claves a través de sus actividades y por ende su implementación ayudaría a mejorar el clima laboral para alcanzar la satisfacción del personal dentro de la Coordinación Zonal 5.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a los entes administrativos de la empresa implementar acciones que ayuden fortalecer el clima laboral dentro de la Zona 5 de gestión de riesgos, a fin de que los funcionarios públicos se sientan en un ambiente seguro, con confianza, respeto y sobre todo con una buena comunicación, logando mejorar el desempeño laboral.

Se recomienda a los directores de la institución zonal, proporcionar los recursos necesarios para crear un ambiente laboral seguro, donde los funcionarios públicos cuente con los insumos requeridos para la prestación de los servicios de forma eficiente y oportuna, incrementando con ello la satisfacción tanto de los usuarios como de los colaboradores de dicha institución.

Se recomienda a los directores de la unidad establecer nuevos mecanismos que ayuden a motivar la buena conducta de los funcionarios públicos, por medio de incentivos económicos o reconocimientos, a fin de lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, optimizar su desempeño laboral, mejorando con ello la calidad de los servicios que prestan a la comunidad.

### Referencias Bibliográficas

- Acevedo, A. (2015). Enfoque cualitativo y cuantitativo de investigación. *Metodología de Investigación Científica*, 47.
- Álava, M., & Gómez, K. (2 de Junio de 2016). "Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Bonilla, J. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de. *Ciencia ENEMI*, 1-24.
- Bustos, F. (2015). *Clima Laboral*. Madrid: Esic.
- Casas, A. (2016). *Remuneración, retribución y motivación*. Madrid : ESIC .
- Delgado, M. I., Gómez, L., & Romero, A. M. (2016). *Gestión de Recursos Humanos del análisis teórico a la solución práctica*. Madrid España: Pearson Educación.
- Fuentes, S. (2013). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. *Tesis*. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Landívar.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas. *Universidad del Hidalgo*, 15-25.

- Gallargo, E., & Triado , X. (5 de Junio de 2013). *Modelo de procesos motivacionales en las organizaciones*. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de file:///C:/Users/USUARIO1/Downloads/Dialnet-QueDebemosSaberSobreLaMotivacionLaboral-2483106.pdf .
- Galvan, M. (2014 ). Motivación laboral . *Bolitin científico* , 1-5 .
- Gan, F. (2014). *Clima Laboral* . Madrid : Díaz de Santos .
- García, M. (2016). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61.
- Guevara, P. (2018). factores determinantes en el desempeño laboral en la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato. *Proyecto*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Guevara, X. (2018). Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa . *Maestría en Investigación en Educación* . Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGrawHill.
- Ituralde, J. (1 de Junio de 2011 ). La evaluación del desempeño y laboral. Ambato , Tungurahua , Ecuador : Universidad Técnica de Ambato .
- Jiménez, D., & Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 26-34.

López, F. J., Casique, A., & Ferrer, J. (2015). *La Administración del Recursos Humanos en las PYMES 3ra ed.* Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México.

Maritany, J. (2017). *Administración de Recursos Humanos 4ta ed.* México D.F: Pearson Educación.

Mejía, Y. (2015). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. *Tesis.* Quetzaltenango, Mexico: Universidad Rafael Landívar.

Ministerio de Trabajo. (8 de Agosto de 2022). *Derecho Laboral en Ecuador.*  
Recuperado el 23 de Agosto de 2022, de  
<https://www.bizlatinhub.com/es/derecho-laboral-en-ecuador/#:~:text=La%20legislaci%C3%B3n%20laboral%20de%20Ecuador,en%20proporci%C3%B3n%20al%20tiempo%20trabajado.>

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20.

Pardo, C. (2017). Incidencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de comercialización. *Tesis de grado.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Parra, M., & Duran , E. (2018). Factores del clima organizacional. *Espacios*, 1-3.

Peña, J. (2014). *Formación y orientación laboral.* Madrid : MAD .

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*, 1-4.

Puchol, L. (2013). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos 6ta ed.* Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Question Pro. (8 de Junio de 2018 ). *Satisfacción en el trabajo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>

Racines, V. (2016). Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la defensoría del pueblo a nivel nacional. *Tesis de grado*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Randstad . (2022). La pirámide de maslow en el ámbito laboral. *Randstad* , 1-5 .

Riveros, G. (2017). Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma -Arequipa2016. *Tesis de grado*. Arequipa, Colombia: Universidad César Vallejo .

Rodríguez, A. (2015). Clima organizacional . *Escuela de organización industrial* , 1-2.

Rosales, G. (2020). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del GAD Provincial de Cotopaxi. *Proyecto de investigación*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Sánchez, L. (11 de Marzo de 2010). *Objetivos del estudio del clima laboral*.

Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de

<https://www.emprendepyme.net/objetivos-del-estudio-del-clima-laboral.html>

Tejedo, J., & Iglesias, M. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*.

México D.F.: Pearson Educación.

Vargas, C. (2021). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional.

*Ciencia Latina*, 1-3 .

Vera, N., & Suárez , A. (2018 ). Incidencia del clima organizacional en el desempeño

laboral, el servicio al cliente. *Scielo*, 1-5 .

Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de

los trabajadores. Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador . *Maestría en*

*Dirección de Empresas* . Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .

Werther, W., & Davis, K. (2015). *Administración de Recursos Humanos 9na ed.*

México D.F: McGral Hill Interamericana.

## Apéndice 1 Cuestionario de evaluación del clima laboral

### De Marshall Sashkin, Ph.D.

- C = Estoy Completamente de acuerdo
- B = Estoy Básicamente de acuerdo
- P = Estoy Parcialmente de acuerdo
- S = Sólo estoy un poco de acuerdo
- N = No estoy de acuerdo

Variables de estudio	Concepto.	Preguntas	c	B	P	C	N
Clima laboral	Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina.	1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable					
		2. Prefiero trabajar de forma independiente					
		3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene un trabajador en la empresa					
		4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida					
		5. La seguridad de un puesto de trabajo no es lo más importante para mí					
		6. La relación de trabajo es más importante para mí					
		7. La mayor parte de los colaboradores creen que son más capaces de los demás					
		8. El puesto de trabajo que desempeña le permite aprender cosas nuevas y desarrollar otras destrezas					



Variables de estudio	Concepto.	Preguntas					
			c	B	P	C	N
		9. El disponer ingresos regulares es fundamental					
Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo	10. Evitas entablar relaciones más estrechas con los compañeros de trabajo					
		11. Te sientes valorado y respetado en tu entorno laboral					
		12. Un buen empleo debe contar con un buen plan de jubilación					
		13. Le molesta que alguien intente atribuirse el crédito de sus logros					
		14. Lo que le motiva en el trabajo es el poder llegar tan lejos como se lo propone					
		15. Un buen empleo debe contar con un plan de salud y seguridad					
		16. Forma parte de un buen equipo de trabajo					
		17. Los logros alcanzados en el trabajo le han proporcionado un nivel de respeto					
		18. Prefiere hacer las cosas que sabe que intentar cosas nuevas					

Fuente: Galván, M. (2014).



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Arguello Jara Rosa Gabriela, con C.C: # 0925470163 autor(a) del trabajo de titulación: ***Incidenca del Clima Laboral en la Satisfacción de los Funcionarios Públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia Del Guayas*** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 10 de febrero de 2023

F \_\_\_\_\_

Nombre: Arguello Jara Rosa Gabriela

C.C: 0925470163



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Incidencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los Funcionarios Públicos en la Coordinación Zonal 5 del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Provincia del Guayas.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Arguello Jara Rosa Gabriela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs. / Ing. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de febrero del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	81
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Clima Laboral		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Clima laboral, satisfacción, trabajadores, incidencia, gestión.		

#### **RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):**

El objetivo fundamental para el desarrollo de esta temática, es generar satisfacción en los funcionarios públicos del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, que se encuentran en la Provincia del Guayas, para lo cual se establece que, la incidencia del clima laboral influye en el flujo de la comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y laborales en general, lo cual afecta directamente a la productividad, en función del desempeño personal y profesional, siendo ideal plantear una propuesta, a través de la formulación de estrategias vinculadas para que exista un clima laboral idóneo, para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0999396186	<b>E-mail:</b> gabrielita_aj@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>	

#### **SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

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