

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DES CENTRALIZADO DE SAN FRANCISCO DE MILAGRO- QUISHPE Y SANTILLAN.docx (D48327318)

Submitted: 2/25/2019 10:13:00 PM

Submitted By: vgaiborh@unemi.edu.ec

Significance: 5 %

Sources included in the report:

TESIS FINAL BCBM (1).docx (D47596482)

TESIS MARTILLO MORALES URKUND.docx (D41142449)

construccion del libro gestion del talento humano.docx (D27166154)

<https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/>

https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

<https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

<https://www.monografias.com/trabajos108/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque.shtml>

<https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/>

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf>

<http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

Instances where selected sources appear:

1. INTRODUCCIÓN

1.1 DETALLE DE LA INTRODUCCIÓN El presente trabajo de titulación tiene como finalidad el análisis del Clima Laboral en el departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro, con la finalidad de emitir recomendaciones de mejora, que sirvan de guía al jefe del departamento financiero, con el propósito de promover un ambiente laboral armonioso y motivador para sus colaboradores. En el primer capítulo se determina el problema, es decir el objeto de estudio, para establecer el diseño de estudio de la investigación. En este capítulo, se establece la relación entre el clima laboral y el comportamiento de los colaboradores del departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro, lo cual permite conocer el ambiente laboral del área

0: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 100%

y de esta manera guiar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas, que permitan mejorar

las relaciones laborales de los trabajadores. En el segundo capítulo se realiza el desarrollo del marco teórico, además la recopilación de información sobre los antecedentes teóricos y estudios previos, conjuntamente se expone varias conceptualizaciones sobre el clima laboral, organizacional y el comportamiento de los trabajadores. En este capítulo, también se plantea

0: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 50%

la metodología de recolección de la información, mediante la cual se pretende evidenciar tentativas de solución, mismas que permitirán obtener resultados favorables en beneficio

al departamento financiero de la institución. En el Tercer capítulo, se emiten las conclusiones y las recomendaciones de mejora para el personal administrativo del departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro.

0: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 85%

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad ser un aporte en la solución de un problema

dentro del departamento financiero de la institución, proponiendo alternativas de motivación al personal, con el objetivo de generar un clima laboral favorable para una buena conducta de los trabajadores.

1.2 DISEÑO DE ESTUDIO 1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A nivel mundial el clima laboral analiza las actitudes que los empleados tienen en el transcurso de sus días laborables. La planificación de recursos humanos es una estrategia para obtener con satisfacción los objetivos planeados, porque establece una armonía y un mecanismo de retroalimentación entre las relaciones laborales de los miembros de la institución.

0: TESIS FINAL BCBM (1).docx

92%

El clima laboral repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología,

disciplina en la cual

0: TESIS FINAL BCBM (1).docx

100%

el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social

CITATION Igl15 \l 12298 (Iglesias & Sánchez , 2015). En América Latina la medición del clima laboral permite diagnosticar a las organizaciones, generar reflexión y desencadenar consenso entre los trabajadores para permitir el desarrollo de cambios sustentables, permitiendo la auto-reflexión de la percepción compartida en los trabajadores consultados. Debido a esto se facilita el diseño de acciones compartidas y constructivas, motivando el trabajo en equipo, generando eficacia en la organización CITATION Vis14 \l 12298 (Visbal , 2014). En Ecuador para que el ambiente propicio de trabajo se genere influyen directamente el trabajador y la empresa según lo señala CITATION Alv15 \l 12298 (Alvarez, 2015), "Es posible ser feliz aunque odies tu trabajo' publicado en Elpais.com, explica que las personas no se suelen ir de las organizaciones sino de los jefes. Ellos inciden de manera determinante en cómo se siente el colaborador. Ella recomienda que en las compañías se formen líderes que entiendan qué motiva a cada uno. "Todos tenemos una motivación intrínseca. Hay que saber verla". En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Francisco de Milagro, las consecuencias de un inadecuado ambiente laboral puede ocasionar la desmotivación por parte de sus colaboradores que desempeñan sus actividades laborales, lo cual ocasionaría un clima inoportuno e implicaría que no se puedan alcanzar los objetivos de la organización. Si los problemas encontrados en la investigación persisten se generaría consecuencias negativas como la inadaptación, rotación frecuente del personal, ausentismo, bajo rendimiento de los empleados de dicha organización, generando la insatisfacción de los ciudadanos que van en busca del servicio público. 1.1.3.1 FORMULACION DEL PROBLEMA ¿De qué manera incide el clima laboral en la conducta de los trabajadores del departamento financiero del GAD municipal de San Francisco de Milagro?

1.2.2 JUSTIFICACIÓN La presente investigación está enfocada en el análisis del clima laboral en el departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro, para determinar cómo funciona la organización, su comportamiento, y su sistema social, debido a que un mal clima laboral impide un ambiente de trabajo positivo provocando conflictos, y que sus colaboradores tengan bajo rendimiento. El análisis del clima laboral se desarrollará en el departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro, a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, en la cual se pretende obtener una confiabilidad en los resultados de la investigación, que permitan determinar las exigencias y expectativas del personal del departamento financiero y de la institución. Con los resultados se realizará la respectiva tabulación de la información para en lo posterior realizar los pertinentes análisis de las

encuestas. El propósito de esta investigación es mejorar el ambiente organizacional de la entidad a través de una evaluación dirigida para los trabajadores del departamento financiero, este análisis permitirá conocer que técnicas pueden utilizarse, de tal forma que sus colaboradores se sientan motivados al realizar sus respectivas funciones, y conseguir un desarrollo armónico entre el municipio y sus trabajadores.

1.2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN • ¿Cómo es el clima laboral de los trabajadores en el GAD Municipal de San Francisco de Milagro? • ¿De qué manera se realiza el reclutamiento del personal para que cumplan adecuadamente las funciones asignadas con el perfil profesional? • ¿Cuáles son las estrategias de motivación laboral utilizadas en el departamento financiero? • ¿De qué manera afecta el uso de las redes sociales en la calidad del trabajo que desarrolla el personal en el departamento financiero? 1.2.4 OBJETIVOS DEL ESTUDIO 1.2.4.1 DEFINICIÓN DEL CASO DE ESTUDIO

Se realizara un análisis del clima laboral en el Departamento Financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro, aplicando una evaluación al jefe del departamento y a sus colaboradores de la respectiva área, para determinar los factores que se han presentado y contribuir en caso que se amerite las estrategias que permitan mejorar su desempeño laboral. 1.2.4.2 OBJETIVO GENERAL DE ESTUDIO Analizar a través de una investigación de campo el clima laboral en el departamento financiero del GAD Municipal San Francisco de Milagro. 1.2.4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS • Analizar el clima laboral de los trabajadores del departamento financiero en el GAD Municipal de San Francisco de Milagro. • Examinar el proceso de reclutamiento del personal para que cumplan adecuadamente las funciones asignadas con el perfil profesional. • Determinar las estrategias de motivación laboral utilizadas en el departamento financiero. • Establecer de qué manera afecta el uso de las redes sociales en la calidad del trabajo que desarrolla el personal en el departamento financiero.

2. DESARROLLO 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA REVISIÓN DE ANTECEDENTES TEÓRICOS

0: <https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/>

91%

Las primeras alusiones al término de clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se encuentran recogidos poco tiempo después en los trabajos de Lewin en 1939. Según Fleishman en 1953 retoma la interpretación psicologista y habla del concepto de clima, ligándolo al del liderazgo desde una perspectiva académica.

Menciona Argyris en 1957 que

0: <https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/>

100%

el clima organizativo se caracteriza por una serie de componentes y, más concretamente, por la presencia de matices concretos en cada una de las diferentes subculturas que componen el mapa organizativo

CITATION Ola13 \1 12298 (Olaz, 2013). Una de las argumentaciones sobre el ambiente organizacional, es la propuesta por los autores CITATION Gan15 \1 12298 (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015) refiriéndose que el clima laboral surge de: "La Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del trabajador; propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias." (p.35). Históricamente, el estudio del clima organizacional dominó la investigación temprana sobre el medio ambiente organizacional humano en las décadas del 60 y 70. Se plantea que la investigación cuantitativa seria acerca del clima organizacional comenzó alrededor de 1970, caracterizándose en sus comienzos por generar acuerdos para definirlo, al casi no contarse con orientaciones conceptuales, y considerando escasamente el término organizacional. A comienzos de la década del 80 la investigación de esta temática siguió las influencias metodológicas características de la psicología industrial de la época, sin embargo, cayó a un segundo plano desplazada por el auge en la investigación de la cultura organizacional que pareció captar mejor la riqueza del medio ambiente organizacional que la investigación del clima CITATION Gon14 \1 12298 (Gonzalez, Manríquez, & Vanegas, 2014). En 1993, Keith Davis y John W. Newstrom La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo,

0: TESIS MARTILLO MORALES URKUND.docx

100%

es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Crea el ambiente humano en el

0: <https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

95%

que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento,

esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes. Como el aire de un cuarto, envuelve y afecta a todo cuanto existe en la empresa CITATION Mal11 \1 12298 (Malisa, 2011). En 1994, Etkin menciona que los valores y las actitudes establecen algunas directrices para el compromiso diario del personal y proporcionan un sentido diferenciador en los empleados de cada una de las empresas, los valores son utilizados para establecer los criterios que guían los comportamientos de las personas individualmente, en grupos y en organizaciones. Estos valores tienen que ver con la identificación y motivación de los individuos. Así mismo, En 1994, Denison indica que la importancia del valor

0: construccion del libro gestion del talento humano.docx

78%

radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, y crea un sentido de identidad del personal con la organización

CITATION Cha06 \1 12298 (Chaparro, 2006). En 1995,

0: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

100%

Álvarez

define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad

CITATION Gar09 \1 12298 (García M. , 2009). En 1999,

0: <https://www.monografias.com/trabajos108/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque.shtml>

96%

Rodríguez manifiesta que

el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo,

el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo,

0: TESIS FINAL BCBM (1).docx

95%

el clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta

junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones

CITATION Lóp \1 12298 (

López J. , 2015). Idalberto Chiavenato, en 1999, nos manifiesta que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Las palabras mueven, el ejemplo arrastra, lo primero que deben hacer los directivos de las organizaciones a sus seguidores, es al dar un mensaje se lo realice de la manera más cordial y respetuosa ya que el lenguaje verbal y corporal deben reflejar la fuerza

y el valor que para el significan sus colaboradores CITATION Ore18 \l 12298 (Orellana, 2018). En 1999, Sois menciona que se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados. Para llegar a ello, hay que identificar cuáles son los diferentes factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos. Esta tarea se debe efectuar en función de la identificación de aquellos elementos que contribuyan y obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales CITATION Die13 \l 12298 (Diez, 2013). REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS Las personas constituyen el recurso más importante dentro de una organización, porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por las empresas. Es por esto que directivos y trabajadores entienden que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y que ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización CITATION Mon17 \l 12298 (Montoya, y otros, 2017). A través del tiempo las Organizaciones han permanecido en una búsqueda incansable de un desarrollo armónico en el Ambiente de la Empresa y su Capital humano. Aun cuando existe acuerdo general acerca de la importancia del clima hay mucho menos consenso en cuanto a lo que el término significa; esta situación ha llevado a que se realice serie de análisis en los sistemas de producción, motivación y en una búsqueda permanente de un Clima laboral agradable para contribuir al desarrollo individual de quienes forman parte de la organización CITATION Ver13 \l 12298 (Verdugo & López, 2013). El clima organizacional se considera un tema muy importante al momento de alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que esto influye directamente con el desempeño de los empleados y refleja los resultados organizacionales, el poder medir el clima laboral ayuda a las empresas conocer los indicadores que permitan establecer estrategias para mejorar el desempeño y la dinámica en la organización siendo esto la fuente de éxito de toda empresa CITATION Ast16 \l 12298 (Astudillo & Espinoza, 2016). El clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales, las conductas y las actitudes de los colaboradores están influidas por algo más que la disposición y la habilidad personal, esta influencia sobre el comportamiento es generada por la organización y un contexto social específico.

0: <https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/>

100%

Por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima

laboral influenciando en el desempeño actual de los colaboradores CITATION Paz14 \l 12298 (Pazmiño, 2014). Para un buen clima laboral hay que considerar un buen ambiente físico

donde el empleado se sienta cómodo con su infraestructura, esto también servirá para otorgar una buena atención al cliente, la innovación es una parte fundamental que debe ser practicada diariamente debido a que la rutina hace que decaiga la productividad del empleado, algo muy importante que hay que recalcar es el cumplimiento de los salarios, cuando hay inconformidad respecto al sueldo los empleados se desmotivan y empiezan a desencadenarse muchos problemas que influyen en otros trabajadores, llegando a afectar gravemente la empresa CITATION Jim16 \l 12298 (Jiménez & Jiménez, 2016). El clima organizacional es una percepción individual de la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores; la adecuada gestión de este formando un entorno en el cual se puedan tener una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, son factores fundamentales en la dinámica administrativa. Los problemas de inadecuada convivencia laboral en la empresa tienen graves repercusiones en toda una comunidad tanto para administradores, empleados, clientes y para las familias de quienes en ella laboran CITATION Mor12 \l 12298 (Morales & Tirapé, 2012). En la actualidad el clima laboral es un factor muy importante para alcanzar los objetivos y metas de la empresa ya sea pública o privada, de modo que influye directamente en el desempeño laboral de los empleados y que puede ser un elemento de distinción que se refleja en la organización. El clima laboral analiza la conducta de los empleados en el trabajo, concluyendo que el comportamiento adquirido no es el resultado de los factores de organización, al contrario, depende del conocimiento que tengan los trabajadores y de las experiencias y actitudes que cada individuo tenga con la empresa CITATION Ced15 \l 12298 (Cedeño & Ordoñez, 2015). El clima que se genera al interior de los grupos de trabajo es un factor fundamental que influye en el logro de las metas y los objetivos de la organización. El clima organizacional, también denominado clima o ambiente laboral, cobra importancia para las empresas u organizaciones que buscan mejorar la competitividad con el fin de lograr una mayor productividad con calidad y eficiencia. El fundamento teórico sobre clima de las organizaciones se establece a partir del trabajo de Lewin y colaboradores, quienes contemplan que

0: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

66%

el comportamiento de

un individuo en el trabajo depende no sólo de sus características personales, sino también de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización

CITATION Peñ15 \l 12298 (Peña, y otros, 2015). Es importante que el ambiente de trabajo, este impregnado de armonía, ética, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y condiciones estructurales sostenibles, y de forma adicional las simples y exitosas claves para elevar el nivel de productividad, tales como capacitaciones constantes que permiten a los empleados desarrollar nuevas habilidades, conjuntamente a una adecuada gestión del tiempo o la innovación del aparato productivo con el fin de minimizar el esfuerzo humano físico CITATION Nar17 \l 12298 (Narvaez, 2017). Según Brunet, los componentes del modelo del clima organizacional, se citan a continuación: 1. Estructura: referida a los flujos de autoridad y responsabilidad percibidas en el ambiente de trabajo, las cuales se encuentran intrínsecas a

las políticas empresariales. 2. Responsabilidad: capacidad de autonomía que representan los valores de los empleados que forman parte de la organización. 3. Remuneración: Flujos de recursos económicos que son una señal de la equidad y reciprocidad para los empleados. 4. Riesgos y toma de decisiones: Grado de reto para afrontar el riesgo y solucionar los conflictos que se presentan en la organización. 5. Apoyo: Valor de la solidaridad que experimentan los empleados, entre iguales y con sus autoridades. 6. Tolerancia al conflicto: Asimilación óptima del conflicto, para que su solución sea eficiente CITATION Tut14 \l 12298 (Tutasig, 2014). El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso. El estudio muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional CITATION Dom131 \l 12298 (Dominguez, Ramirez, & Garcia, 2013). Una estrategia para mejorar el desempeño según Phegan es mediante una buena evaluación; conociendo las áreas de oportunidad, se pueden buscar las alternativas de mejora que llevarán a los empleados a una constante superación dentro de ella y por ende una mejor productividad en beneficio de todos, de igual valor resulta conocer cómo se encuentra el ambiente laboral de la empresa. Detectar, mediante un buen instrumento, las deficiencias en la comunicación y liderazgo, hará posible que éste tenga un mejor ambiente para el desarrollo de las actividades que llevarán al crecimiento tanto de los individuos que en ella laboran como de la organización misma CITATION Cot16 \l 12298 (Cota & Manjarrez, 2016).

MARCO CONCEPTUAL 2.1.3.1 Clima organizacional El también conocido como ambiente de trabajo, se define como la interacción natural entre los sujetos que laboran en una organización, sea esta independiente de su naturaleza, lugar o ubicación geográfica. Según CITATION Sal09 \l 12298 (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009) aseguran que el clima organizacional se sostiene en el ambiente forjado entre los miembros pertenecientes al grupo de trabajo, este clima organizacional se encuentra directamente relacionado con el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa la cual se desemboca en una mayor eficiencia en cada uno de los departamentos de la empresa. También es importante destacar que el clima organizacional se encuentra relacionado de forma estrecha con todas las características del ser humano, estas comprenden la parte física, emocional e intelectual. El clima organizacional durante los años ha mantenido varios conceptos a que lo enfocan a nivel individual o en conjunto de una empresa. El control de este facto empresarial de alto interés administrativo se basa en la planeación de la organización y el control del talento humano. A nivel específico es reconocido el factor psicológico que interviene, para enfocarlo a un nivel más general el ambiente laboral o clima organizacional, se sostiene de las percepciones que guardan los colaboradores de una compañía sobre la calidad de vida dentro de la organización. Estas percepciones pueden ser medidas en varios aspectos. La idea del clima organizacional se sustenta en el principio de las ideas mantenidas por a quienes forman parte de la empresa, y como estas ideas de transformase en un pensamiento general se convertirán en un opinión fundamentada. Esto puede traer un comportamiento no deseado entre los trabajadores CITATION MarcadorDePosición3 \l 3082 (Münch, 2010).

2.1.3.2 Función del Clima

Organizacional La función principal del clima organizacional pasa por crear una cohesión entre los miembros que pertenecen a la empresa, esto fomentara valores y prácticas que se verán reflejadas en mayor motivación por parte de los trabajadores. Desarrollando el concepto de dinámica grupal se logra analizar distintos factores internos que pueden influir en la normal función del clima organizacional de la empresa. Según CITATION Lew14 \l 12298 (Lewin, 2014) considera que la principal función del clima organizacional puede ser correctamente influenciado con el cuidado de la administración en la percepción que los colaboradores mantiene de los tres aspectos que según el autor considera fundamentales para cualquier desarrollo de clima laboral estable, estos son los psicológicos, laborales y organizales. La correcta gestión de estos puntos dará como resultado un comportamiento organización mal ordenado y una fidelización de los trabajadores a sus puestos de trabajo, ocasionando una mejor producción de mano de obra y tiempo de trabajo. Otra de las funciones que más se valoran dentro de un buen clima organización es la referente la comunicación, esta característica es propia de todas las empresas que poseen sistemas organizacionales a gran escala y es vital para su normal funcionamiento. La comunicación respetuosa tiene un efecto positivo en cuanto a la empatía entre los colaboradores de la empresa además, fomenta la creatividad pudiendo estos expresar de manera más confiada sus ideas en cuanto a la empresa.

2.1.3.3 El compromiso con la organización El polo opuesto a una falta de satisfacción en el trabajo representa el compromiso con el mismo, los trabajadores bien motivados encuentran en sus puestos de trabajo la oportunidad voluntaria de aportar de forma positiva con la organización, esto desde el trato cordial con el cliente hasta una lealtad frente a la competencia. El compromiso con la organización aporta una serie de ventajas muy poco valoradas por las empresas y las administrativas, perdiendo la verdadera ventaja competitiva que esta ofrece. El compromiso con la organización se comprende de la capacidad consiente de realizar la labor encomendada aportando un punto de valor adicional que se trasforma a largo plazo en un mejor servicio a los clientes CITATION Boz16 \l 12298 (Boza & Manjarez, 2016).

2.1.3.4 Reclutamiento del personal Las organizaciones están atravesando cambios profundos fruto de los cambios que también se están produciendo en el entorno que las rodea y que obligan a estas a replantear sus estrategias tanto internas como externas y consecuentemente su modo de gestionar a su personal, de modo tal que se vuelven cada vez más exigentes con sus colaboradores. Las empresas por consiguiente adoptan la gestión por competencias, que busca desarrollar en los trabajadores los comportamientos de alto desempeño que garanticen el éxito en la realización de sus tareas. Para tener los trabajadores más competentes del mercado, el primer paso es la selección de personal por competencias CITATION Lóp10 \l 12298 (López R. , 2010). La selección del personal según su perfil profesional es un enfoque por competencias del que promoverá y desarrollará cualidades diferenciadoras que determinen el éxito en la ejecución de todas las actividades y se orienten hacia el desarrollo de una ventaja competitiva representada en su capital humano; se fundamenta en competencias porque éstas constituyen el elemento responsable y generador de comportamientos que conducen a mejorar el desempeño de las funciones que serán asignadas a cada colaborador seleccionado. De esta manera, la gestión del talento humano influye en la competitividad de la organización, pues se alinea al direccionamiento estratégico y la gerencia de procesos CITATION Res08 \l 12298 (Restrepo , 2008). Las instituciones públicas y privadas enfrentan una competencia cada

vez mayor en la captación y atracción de talentos, y por ello los profesionales de los Recursos Humanos deben aprovechar los beneficios y ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la selección; su éxito depende en gran medida de la buena elección que hagan de capital humano, con capacidades, conocimientos, habilidades, experiencia, aptitudes, actitudes, valores, necesidades, disposición, etcétera. El proceso de reclutamiento y selección es una herramienta valiosa que permite conocer el potencial de los candidatos para poder elegir el talento más cualificado CITATION Gar16 \l 12298 (Garcia, y otros, 2016).

2.1.3.5 Satisfacción Laboral

La función principal de una definición es la de tener un mejor entendimiento acerca de la satisfacción laboral, explorando el grado de influencia que tiene un colaborador con relación a su clima y entorno laboral, conteniendo puntos como la remuneración, la característica del trabajo y sus relaciones sociales y humanas. El modo de trabajo que mantiene un colaborador hacia sus responsabilidades incide directamente en su desempeño y sus expectativas. Dentro del comportamiento organizacional encontramos la satisfacción laboral que se precisa como aquellas cualidades que guarda un colaborador de cara a su propia labor, el desempeño se da mediante las actitudes que se presta fundamentadas en valores y opiniones que mantiene un colaborador desenvolviéndose en su lugar de trabajo. Se considera que las actitudes deben ser establecidas de forma colectiva por las particularidades que demanda un puesto de trabajo así mismo según las apreciaciones que tienen los colaboradores de cómo deberían ser las formas en su clima laboral, estas apreciaciones pueden estar basadas según sean las características del colaborador, entre estas tenemos:

- Necesidades
- Principios
- Atributos personales

Se han analizado que la satisfacción alcanza 2 variaciones de niveles determinando una satisfacción general, la cual indica una media acerca de los sentimientos que manifiesta el colaborador frente a las diferentes facetas que se le son asignadas laboralmente, así mismo encontramos una satisfacción por facetas la cual espera medir el grado de complacencia de su labor realizada mediante el reconocimiento y la mejora de las condiciones laborales CITATION Alv13 \l 12298 (Alvarado & Monroy, 2013). Según las investigaciones que han sido realizadas, se ha podido determinar que las características que se presentan en un puesto de trabajo mantienen una relevancia considerable para que se constituya la satisfacción de sus colaboradores, realizando un diagnostico identifican cinco dimensiones principales las cuales son:

- Diversidad de habilidad
- Identificación del trabajo
- Importancia del trabajo
- Independencia
- Retroalimentación

2.1.3.6 Uso de las redes sociales en el ambiente laboral

Algunas consideraciones importantes que las empresas deben llevar a cabo en el empleo de las redes sociales en línea serían: asegurarse que el uso y aplicación está alineado con la planeación de la empresa, de tal forma que el empleo de estas tecnologías corresponda con los objetivos y metas de la organización; evaluar en qué áreas el uso de redes sociales en línea puede ser benéfico para la empresa y por lo tanto desarrollar un plan para ello; las empresas deben diseñar y hacer sitios de redes sociales usables, es decir, que los usuarios perciban que el uso de estos sitios les servirá para lograr alguna tarea deseada CITATION Lea14 \l 12298 (Leal, 2014). En las instituciones es necesario que se sensibilice en el funcionamiento y en las ventajas que se tienen con el uso de éstas herramientas, considerando el uso responsable en los lugares de trabajo y los objetivos que se pretenden cubrir dentro de la empresa. Es necesario también tener en cuenta que se deben explicar claramente al personal las implicaciones negativas que tiene el uso de las redes sociales en el lugar de trabajo, pues

puede ser desde una llamada de atención por parte de los superiores por la distracción o falta de atención en su trabajo hasta la terminación de la relación laboral CITATION Mad15 \l 12298 (Madero, 2015). Según CITATION Pri15 \l 12298 (Prieto & Moreno, 2015) menciona que las redes sociales pueden ser adictivas, por el uso inadecuado, ocasionando un bajo su rendimiento laboral: "Son incalculables los beneficios que brindan las redes sociales, pero una extralimitación e insensatez en el uso de las mismas llevan aparejados una serie de riesgos de variada índole. Nos encontramos ante una transformación en la manera de actuar y relacionarnos sin precedentes, generándose una revolución en los hábitos diarios de personas; donde son inevitables los actos excesivos e indebidos procedentes del uso de las redes sociales, como en el empleo de cualquier actividad." (p.152).

2.1.3.7 Estabilidad Laboral La estabilidad en el trabajo se muestra como uno de los derechos fundamentales de todo ser humano quien se encuentre desarrollando una actividad remunerada. Este derecho protege al trabajador de ser despedido por causas injustificadas que no contemple la ley como procedente para despido. Así mismo el empleador deberá exigir el cumplimiento de su contraparte para que la estabilidad laboral tenga efecto.

2.1.3.8 Motivación Laboral La motivación laboral se encuentra directamente relaciona con el desempeño laboral, esto supone un salto cualitativo en la forma de realizar una tarea cotidiana dentro del puesto asignado ofreciendo un valor agregado que puede ser considerado de forma consistente como una ventaja competitiva. Lograr una plantilla de trabajadores bien motivados se encuentra entre los objetivos más importantes de cualquier organización que busca la excelencia en sus productos. Es la administración la encarga de fomentar los valores de la organización, las políticas de motivación de los trabajadores, la empresa obtendrá rentabilidad en forma de mano de obra preparada y motivada CITATION Mar16 \l 12298 (Marulanda & Morales , 2016).

2.1.3.9 Las actitudes y satisfacción en el trabajo Según CITATION Del14 \l 12298 (De la Oz, Fontalvo, & Morelos , 2014) define la actitud en el trabajo como la manera cotidiana de actuar de cualquier colaborador ya sea este interno o externo, en relación con situaciones que tengan directa dependencia con el puesto de trabajo. También se estudia la relación que mantiene el trabajador con su entorno, sea este del tipo físico o humano con quienes se mantenga interacción de forma cotidiana. El no mostrar un compromiso con los valores y visión de la compañía de la que se es dependiente además de no encontrar en sus labores diaria la voluntad suficiente. La implicación de la empresa con mantener un alto grado de satisfacción de los colaboradores dentro de sus puestos de labor diario mantiene una estrecha relación con la percepción del clima organización. El encargado de medir este indicador es el departamento de recursos humanos, siendo el responsable de encontrar soluciones para aquellos empleados que no se muestren comprometidos con la misión de la compañía y puedan representar un problema a largo plazo.

2.1.3.10 Indicadores de un clima Laboral inadecuado Con el fin de obtener una retroalimentación adecuada de las políticas o prácticas que han sido instauradas en la organización es necesario manejar una serie de indicadores que puedan mostrar de manera clara y concisa la información recolectada por las herramientas, antes vistas. Estos indicadores pueden ser de observación general o de índole estadístico, cualquiera sea la forma de usarlos una organización deberá planificar su estrategia conforme los resultados observados. Entre los indicadores de un clima laboral positivo podemos encontrar a simple vista los siguientes:

- Flexibilidad: El ofrecer la oportunidad al trabajador de conciliar su vida privada con su vida laboral resulta uno de los

aspectos más valorados por los trabajadores. • Apoyo organizacional: el ofrecimiento de un apoyo de la organización en cuanto a desarrollo personal en forma de oportunidad para estudio con horarios más cómodos y formas de asenso resultas positivos a corto plazo. • Remuneración: a pesar de parecer algo demasiado obvio el salario percibido por los trabajadores resulta un indicador de su satisfacción luego de ser comprados con similares en otras empresas. • Objetivos: Los objetivos que la empresa marca como metas para alcanzar pueden resultar motivadores por si solos para los trabajadores quienes ven en el alcance de los mismo un recompensa inherente. Existen otros indicadores que pueden resultar de utilidad, como el liderazgo o el ausentismo en la organización, dentro de la empresa existirá varios factores que puedan determinar si la administración está haciendo un buen trabajo en cuento a los caminos que está tomando en cuento al talento humano de la compañía los cuales en muchos casos representa el recurso más valioso que estas pertenecen.

2.2 MARCO METODOLÓGICO 2.2.4 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION En el presente trabajo el tipo de investigación utilizada tiene como alcance la investigación Aplicada, de campo, descriptiva y exploratoria. A continuación se presenta el detalle de cada tipo de investigación utilizada para su desarrollo. • Investigación aplicada Tiene como principal objetivo la resolución de inconvenientes y problemas buscando transformar y generar posibles soluciones a resultados encontrados en la investigación realizada en el departamento financiero del GAD Municipal del Cantón Milagro. Se aplica los conocimientos obtenidos en el marco teórico y conceptual para conseguir los resultados esperados. • Investigación de campo Este tipo de investigación es utilizada para sustentar información que proceden de encuestas, cuestionarios y entrevistas, con la finalidad de conocer la realidad en que se encuentra la institución, en el caso de nuestra investigación es aplicada para obtener información sobre la información de la realidad del Clima Laboral en el departamento financiero del GADM de Milagro. • Investigación descriptiva: Con este tipo de metodología se analizan los resultados obtenidos de la población que es objeto del estudio. La perspectiva de la investigación se relaciona con los objetivos planteados en el primer capítulo, se estipula las técnicas a utilizar en la recolección de información como la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario.

• Investigación exploratoria: Con este tipo de investigación se considera el planteamiento del problema para determinar los procedimientos o recomendaciones que pueden implementarse en el departamento financiero con la finalidad de generar resultados que cumplan con los objetivos de la institución. 2.2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA La población que va hacer sometida para objeto de investigación de este trabajo es el Jefe y personal que labora en el departamento Financiero del GADM del Cantón Milagro.

2.2.6 METODOS DE LA INVESTIGACION La presente investigación se basa en el empleo de métodos teóricos y empíricos, los cuales se describe a continuación: • Método deductivo: Con el método deductivo el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se formula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen datos y se confirma o no la hipótesis CITATION del11 \l 12298 (del Cid , Méndez, & Saldoval, 2011). • Método inductivo: El método inductivo supone tener datos parciales confiables para, a partir

de ellos, concluir que hay características que se repiten una y otra vez. Supone atención en los datos, en lo observado. La práctica cuidadosa de los fenómenos de una misma especie es la que permite practicar la inducción. La observación cuidadosa de muchas especies y cómo era que unas desaparecían y otras sobrevivían permitió a Charles Darwin formular una generalización teórica sobre la selección y sobrevivencia natural de las especies CITATION del111 \l 12298 (Sandoval, del Cid, & Méndez, 2011).

- Enfoque cualitativa Es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario. Se llaman holísticos porque a su modo de ver las cosas las aprecian en su totalidad, como un todo, sin reducirlos a sus partes integrantes. Con herramientas cualitativas intentan afinar las preguntas de investigación. En este enfoque se pueden desarrollar las preguntas de investigación a lo largo de todo el proceso, antes, durante y después. El proceso es más dinámico mediante la interpretación de los hechos, su alcance es más bien el de entender las variables que intervienen en el proceso más que medirlas y acotarlas. Este enfoque es más bien utilizado en procesos sociales CITATION Cor04 \l 12298 (Cortés & Iglesias, 2004).
- Enfoque cuantitativa: Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Utiliza la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las Hipótesis establecidas previamente. En este enfoque se utiliza necesariamente el Análisis Estadístico, se tiene la idea de investigación, las preguntas de investigación, se formulan los objetivos, se derivan las hipótesis, se eligen las variables del proceso y mediante un proceso de cálculo se contrastan las hipótesis. Este enfoque es más bien utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables CITATION Cor041 \l 12298 (Iglesias & Cortés, 2004).

2.2.7 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- Entrevista La entrevista se define como una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos. El presente artículo tiene como propósito definir la entrevista, revisar su clasificación haciendo énfasis en la semiestructurada por ser flexible, dinámica y no directiva. Asimismo, se puntualiza la manera de elaborar preguntas, se esboza la manera de interpretarla y sus ventajas. Finalmente, por su importancia en la práctica médica y en la educación médica, se mencionan ejemplos de su uso CITATION Día13 \l 12298 (Díaz , Torruco, Martínez, & Varela, 2013).
- Encuesta Uno de los retos metodológicos a los que se tiene que enfrentar el investigador es la elaboración de instrumentos para la recogida de información, es decir, los cuestionarios, que podemos definir como “los documentos que recogen de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”, por tanto cuando hablamos de encuesta nos referiremos a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras que la palabra cuestionario se limita al formulario que contiene las preguntas dirigidas a los sujetos objeto de estudio CITATION Gar06 \l 12298 (García , Alfaro, Hernández, & Molina, 2006).

2.2.8 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento estadístico de la información obtenida de la aplicación de la técnica de investigación de la encuesta, para el análisis y resultados de la investigación fue procesada por el Programa SPSS Statistics este programa permite examinar estadísticamente la información recopilada, y con los gráficos generados se establece re

realiza la lectura interpretativa y el análisis crítico de la situación del Clima laboral en el departamento financiero del GADM del Cantón Milagro. 2.2.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES El siguiente cronograma se ha realizado con el propósito de supervisar y controlar el desarrollo de las actividades que componen el proyecto de investigación, mediante la utilización del programa Microsoft Project. 2.3 APLICACIÓN 2.3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 2.3.1.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA 1. ¿Cómo es el clima laboral de los colaboradores del departamento? La persona entrevistada manifestó lo siguiente con respecto a la pregunta:

“Con respecto al clima laboral es bueno, en base a las diferentes actividades y aperturas que se otorgan a los colaboradores, por lo general se trata que aquí no se maneja una estructura jerarquizada de las diferentes jefaturas hacia la dirección, es decir que aquí cada uno de los diferentes colaboradores tienen la facilidad y la posibilidad de conversar con la dirección, o en su caso con mi persona, en cualquier problemática que se presente”. “Lo primordial como jefe del departamento financiero, lo que he tratado es que cada jefatura se empodere de las actividades que realizan, que sepan que su proceso son de ellos, y que ellos son los expertos en el área; es decir que no necesitan que yo les diga cuál va hacer la directriz”. 2. ¿De qué manera se realiza el reclutamiento del personal para que cumplan adecuadamente las funciones asignadas con el perfil profesional? El jefe del departamento financiero manifestó como se realiza el reclutamiento del personal, considerando los parámetros establecidos:

“Dentro del sistema de selección del GAD Municipal de Milagro, básicamente se encuentra apegado a lo que indica la norma, el cual lo establece el mismo Ministerio de Trabajo, en donde si es un contrato ocasional se realiza una convocatoria interna, página web, etc., en donde se pone a consideración la vacante y se receptan la carpeta, después el departamento de Talento Humano realiza la selección de acuerdo al perfil que se requiere y a la experiencia y por último la entrevista con el jefe del área”. “Pero cuando se trata de una partida de nombramiento, la ley establece que debe realizarse por concurso público, donde se oferta la vacante disponible a través de la plataforma de Socio Empleo, donde deben cumplir con los requisitos establecidos”. 3. ¿Cuáles son las estrategias de motivación laboral utilizadas en el departamento financiero? Sobre las estrategias de motivación laboral aplicadas en el departamento financiero, se manifestó lo siguiente: “La motivación laboral considero que es dar apertura a todos los colaboradores, bajo mi dirección se hicieron algunos cambios en el departamento, tanto en la estructura del personal como también en adecuaciones, que han servido para motivar al personal como por ejemplo; no existía seguridad con el usuario, sus muebles como escritorio y sillas se encontraban obsoletas, no tenían gavetas para guardar su información, las puertas de los baños se encontraban deterioradas, por tal motivo se procedió a entregar la comodidad que necesitaba el funcionario para que desempeñe sus actividades con normalidad”.

“Además se le entrego a cada jefatura su lugar de trabajo, es decir su puesto de trabajo a cada colaborador. En segunda instancia, el tema de la capacitación, que para mí el tema fundamental para que todo funcionario se desempeñe bien, es que debe estar constantemente capacitado, todos los años el personal del GADM de Milagro tiene de dos a tres capacitaciones, en donde abarca algunos temas técnicos, de atención al usuario,

capacitaciones a fin con el departamento donde se desempeñan”. 4. ¿Existen políticas de restricciones sobre el uso de redes sociales y considera que afecta su uso dentro del departamento financiero? Sobre la pregunta de políticas que restringen el uso de las redes sociales en el departamento financiero, en el transcurso del día laboral, el economista nos expresó lo siguiente:

“No existe algún tipo de restricción técnica, como el bloqueo al acceso de las redes sociales, sin embargo se trata de dar seguimiento a cada uno de los colaboradores, para que utilicen el tiempo destinado a su rendimiento laboral, y se tiene un mayor control al personal encargado de la atención al usuario, por ellos son la carta de presentación”. Como conclusiones sobre el clima laboral en el Departamento Financiero del GAD de Milagro, el jefe departamental nos manifiesta que: “En el departamento existe un buen Clima Laboral, sin embargo existen sucesos que se pueden perfeccionar, aquí en la dirección financiera se ha tratado de trabajar en que los colaboradores se encuentren a gusto con las actividades que realizan”. 2.3.1.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS 1. ¿Conoce Ud. cuáles son sus funciones a desempeñar dentro de la organización? Lectura interpretativa: En el resultado de las encuestas realizadas al personal financiero se observa que el 100% de los colaboradores tienen el conocimiento de sus funciones a desempeñar, tomando como muestra un total de 30 empleados.

Análisis crítico: Los colaboradores del departamento financiero manifiestan que conocen las funciones que deben desempeñar, debido a que su perfil profesional fue seleccionado a acorde a su puesto de trabajo, y si presentan dificultades con las actividades designadas, pueden acercarse sin restricciones al jefe inmediato para solicitar su asesoría para solucionar el inconveniente.

2. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por laborar en la Institución? Lectura interpretativa: Ningún trabajador del departamento financiero se encuentra totalmente en desacuerdo, y en desacuerdo sobre su nivel de satisfacción por laborar en la institución, mientras el 50% manifiestan encontrarse de acuerdo, y otro 50% dijeron estar totalmente de acuerdo.

Análisis crítico: Los resultados obtenidos de esta pregunta, determina que los trabajadores del departamento financiero se encuentran satisfechos laborando para la institución, consideran que el clima laboral del departamento es adecuado para realizar sus actividades cotidianas y su cultura se base en el respeto mutuo entre funcionarios. 3. ¿Se encuentra satisfecho con las condiciones físicas de su puesto de trabajo, (luminaria, temperatura, ventilación, generación de ruidos, etc.)? Lectura interpretativa: Los resultados obtenidos muestran que ningún funcionario se encuentra totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, se expresaron en ni de acuerdo ni en desacuerdo el 10%, mientras que el 50% dijeron estar de acuerdo y con el 40% totalmente de acuerdo referente a las condiciones físicas del puesto de trabajo. Análisis crítico: Los resultados indican que los funcionarios se encuentran conformes con las condiciones físicas del área de trabajo, considerando que recientemente fueron renovados parte de la mobiliaria, muebles y enseres, que ya se encontraban totalmente deterioradas y generaban malestar en el personal al momento de realizar sus actividades laborales. 4. ¿Tienes Ud. el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual? Lectura interpretativa: El

30% de los colaboradores del departamento financiero, mencionan ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 40% manifiestan estar de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo, respecto a si tienen el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.

Análisis crítico: Los resultados respecto a la pregunta, del otorgamiento de tiempo suficiente para realizar su trabajo habitual, consideran los colaboradores que se les concede el tiempo laboral de las ocho horas diarias para realizar sus actividades pero en ocasiones deben exceder de ese tiempo establecido con la finalidad de entregar un trabajo eficiente. 5. ¿Se encuentra conforme con la retribución económica que recibe por sus labores profesionales? Lectura interpretativa: En base a la retribución económica el 10 % está en desacuerdo, el 40% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% si está de acuerdo con su remuneración y el 20% se encuentra totalmente de acuerdo, porque consideran que deben ser promovidos a un puesto mayor o con una retribución más alta En los resultados se pueden interpretar que un porcentaje del personal de trabajo si están de acuerdo con la retribución económica que reciben por sus labores, pero también existe la insatisfacción por parte de un porcentaje de los funcionarios, debido a que consideran que el Ministerio deberían realizar aumentos en los presupuestos para el personal en consideración a su aporte en la institución, la antigüedad e instrucción académica. 6. ¿

0: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

100%

Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Lectura interpretativa: El resultados de las encuestas se interpreta que nadie del personal se encuentra en desacuerdo, el 30% manifestaron estar de acuerdo y un 70% totalmente de acuerdo sobre si

0: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

100%

su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.

Análisis

crítico: Los resultados indican que los funcionarios consideran una actitud de compañerismo por parte del jefe departamental, que se mantiene abierto al dialogo para escuchar sus opiniones laborales y personales, creando un clima laboral satisfactorio entre las relaciones internas de las jefaturas que se encuentran dentro del departamento financiero. 7. ¿En el departamento se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo? Lectura interpretativa: El 10% del personal expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la fomentación y desarrollo del trabajo en equipo dentro del departamento, mientras el 50% están de desacuerdo, y el 40% manifestaron totalmente de acuerdo. Análisis crítico: Los resultados de las encuestas reflejan la inconformidad por un numero de colaboradores, manifestando que no se fomenta el trabajo en equipo por ciertos compañeros, pero en su mayoría manifiestan que cada

funcionario realiza su trabajo pero si existe alguna inquietud o dificultad para realizar su actividad laboral existe la presencia de compañeros que brindan su ayuda. 8. ¿Se genera un elevado nivel de motivación del personal financiero? Lectura interpretativa: Los colaboradores del departamento encuestados manifestaron que el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% expresaron estar de acuerdo y por último el 40% dijeron estar totalmente de acuerdo con respecto a la motivación hacia el personal financiero. Análisis crítico: Los resultados obtenidos manifiestan que la mayoría de funcionarios consideran que las motivaciones son generadas con las capacitaciones impartidas en el transcurso del año, además de la realización de actividades de recreación, tales como festividades de cumpleaños, cena navideña, cena fin de año, cenas especiales; en donde el personal puede socializar creando un ambiente laboral de respeto y compañerismo. 9. ¿La institución otorga incentivos para motivar a los colaboradores del departamento? Lectura interpretativa: El 10% se encuentran totalmente en desacuerdo, mientras el 30% expresan en desacuerdo, el 40% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 20% encontrarse totalmente de acuerdo con respecto al recibimiento de incentivos para motivación. Análisis crítico: Los resultados de las encuestas manifiestan que el personal no recibe incentivos para la motivación, consideran que trabajar para una institución pública implica la restricción de incentivos económicos, pero consideran que el otorgamiento de capacitaciones o certificados de honorabilidad por su desempeño laboral aumentaría su motivación por realizar aún mejor las actividades laborales. 10. ¿Recibe periódicamente capacitaciones de motivación personal y laboral? Lectura interpretativa: El 10% se encuentran en desacuerdo, el 20% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% están de acuerdo y el 30% encontrarse totalmente de acuerdo, en el recibimiento de capacitaciones de motivación personal y laboral. Análisis crítico: Los resultados de las encuestas manifiestan que el personal recibe de dos a tres capacitaciones anuales para mejorar el desempeño en las actividades laborales, pero los funcionarios consideran que deberían ofertarse un mayor número de capacitaciones con la finalidad de actualizarse profesionalmente, además capacitaciones sobre temas de relaciones interpersonales. 11. ¿Participa de las actividades para la recreación que se realizan en la institución? Lectura interpretativa: Ningún funcionario del departamento financiero se abstiene de participar en las actividades de recreación, el 40% manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% expresa estar de acuerdo y el 20% se encuentran totalmente de acuerdo. Análisis crítico: Los resultados obtenidos de las encuestas manifiestan un porcentaje de colaboradores que no se encuentran de acuerdo porque las consideran actividades fuera del horario de trabajo y esas horas son dedicadas a la familia, mientras que la mayoría de funcionarios consideran que es importante la participación en estas actividades porque fomentan el compañerismo y permite socializar entre el grupo de trabajo. 12. ¿El nivel de calidad de los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta son propicios para desempeñar su trabajo? Lectura interpretativa: El 20% mencionan no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% indican estar de acuerdo y el 40% muestran estar totalmente de acuerdo, con respecto al nivel de calidad de los recursos tales como materiales y equipos de cómputo y muebles de oficina. Análisis crítico: Los resultados encontrados manifiestan que los colaboradores consideran que los materiales, equipos de cómputo y muebles de oficina, en su gran mayoría han sido renovados por encontrarse en estado de deterioro, pero todavía existen adecuaciones en la infraestructura que deben cambiar para mejorar el ambiente laboral. 13. ¿Considera que existe un control

sobre el desempeño laboral, actitudes y habilidades del personal? Lectura interpretativa: Los resultados de las encuestas permiten observar que el 40% expresa no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 30% indica estar de acuerdo, y el 30% totalmente de acuerdo, con la existencia de un control en el desempeño laboral, actitudes y habilidades del personal financiero. Análisis crítico: Con respecto al control del desempeño laboral los funcionarios públicos consideran que existe un control y supervisión en las actividades realizadas, además de considerarse una evaluación a su calidad de desempeño laboral para ser considerados en vacantes para ascender de puesto de trabajo. 14. ¿Considera que recibe apoyo de su jefe inmediato cuando se encuentra en dificultades laborales y personales?

Lectura interpretativa: Los resultados de las encuestas permiten observar que el 77% expresa no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 20% consideran estar de acuerdo y el 3% indica estar totalmente de acuerdo. Análisis crítico: Los empleados públicos que laboran en las jefaturas del departamento financiero consideran que cada funcionario tiene la capacidad de resolver los inconvenientes que se presenten en las actividades laborales pero que también es importante la motivación con sugerencias por parte del jefe del departamento. 15. ¿Se le otorgan los recursos necesarios para desarrollar sus funciones profesionales? Lectura interpretativa: El 50% afirma estar de acuerdo y el otro 50% indica totalmente de acuerdo con respecto a los recursos asignados para las funciones profesionales. Análisis crítico: Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal del departamento financiero manifiestan la conformidad de los funcionarios con los recursos otorgados para cumplir las funciones profesionales, consideran que estos recursos permiten incluso agilizar su trabajo, tales como el software actualizado.

16. ¿En la institución se ejecuta un manual de prevención y sanción a prácticas de discriminación o violencia laboral? Lectura interpretativa: Con respecto a la existencia de un manual de prevención de prácticas de discriminación laboral, el 10% manifiesta estar en desacuerdo, mientras el 60% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% expresa estar de acuerdo y el 20% indicaron estar totalmente de acuerdo. . Análisis crítico: Los colaboradores del departamento financiero expresaron desconocer la existencia de un manual de prevención y sanción de discriminación laboral, pero consideran que existe la cultura y valores en los funcionarios del departamento financiero y que se encuentra reflejado en el compañerismo. 17. ¿Considera Ud. que puede acercarse a su jefe inmediato para dialogar sobre cuestiones relacionadas con horarios que le están afectando? Lectura interpretativa: Los colaboradores del departamento consideran que tienen la facilidad para acercarse al jefe inmediato y expresar su inconformidad respecto a los horarios que afecten su jornada de trabajo, expresando el 40% estar de acuerdo y el 60% estar totalmente de acuerdo. Análisis crítico: En la encuesta realizada los funcionarios consideran que el exceso de trabajo provoca una mayor exposición de estrés y al mismo tiempo los mantiene lejos de la familia, por ese motivo tienen la oportunidad de dirigirse a su jefe inmediato para expresar la inconformidad en caso que sea cotidiana la situación de exceder de sus horarios establecidos, pero también consideran que es su responsabilidad culminar la actividad sin cuestionar el tiempo. 18. ¿En su área laboral, las cargas de trabajo se distribuyen de acuerdo a la responsabilidad del cargo o perfil profesional? Lectura interpretativa: Los resultados de la encuesta realizada sobre si las cargas de trabajo se distribuyen de acuerdo a la responsabilidad del cargo o perfil profesional, con el 50% estar de acuerdo y el 50% opinaron estar totalmente de acuerdo. Análisis crítico:

Los colaboradores del departamento financiero consideran que sus funciones se realicen en base a su perfil profesional, contribuyendo con facilidad el desarrollo de sus actividades profesionales, además expresan que cada profesional se encuentra en la capacidad de realizar con efectividad sus funciones y consideran la importancia de que su perfil se ajuste a su cargo ocupacional para evitar inconvenientes en el cumplimiento de obligaciones. 19. ¿Se realiza el reclutamiento de personal a través de una publicación en algún medio de comunicación? Lectura interpretativa: El resultado de la encuesta realizada indica que el 20% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% se encuentra de acuerdo y el otro 40% manifiestan estar totalmente de acuerdo con que el reclutamiento de personal es a través de una publicación o en algún medio de comunicación. Análisis crítico: Las personas encuestadas consideran correcto el reclutamiento del personal mediante medios de comunicación, y aprueban la modalidad que el personal debe ser seleccionado mediante concurso de mérito en base a su instrucción académica y a su experiencia profesional. 20. ¿Se realiza el reclutamiento del personal en base al perfil ocupacional del puesto correspondiente que se oferta? Lectura interpretativa: Los resultados obtenidos de las encuestas manifiestan el 50% está de acuerdo y el otro 50% está totalmente de acuerdo con que el reclutamiento del personal se realice en base al perfil ocupacional del puesto correspondiente que se oferta. Análisis crítico: El departamento financiero que fue sujeto a las encuestas afirmó que es necesario que se realice el reclutamiento de personal considerando su perfil ocupacional, con la finalidad de que ingresen profesionales con altas capacidades, que aporten con los objetivos de la institución y basados en esos parámetro para reclutar personal exista igualdad de oportunidades.

3. CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El Clima laboral determina el comportamiento, el ambiente de trabajo y el sistema social de sus colaboradores para concluir con esta investigación se analizó que el clima laboral del Departamento Financiero en el GAD de Milagro se encuentra favorable, se considera que posee un clima laboral adecuado para realizar sus actividades cotidianas, la investigación fue realizada mediante la observación, encuestas y la aplicación de la entrevista dirigida al Jefe Financiero y sus colaboradores. En cuanto a la gestión que presenta la organización, donde se determinó que para el reclutamiento del personal, es seleccionado mediante concursos de mérito en base a su perfil profesional, donde se oferta la vacante disponible a través de la plataforma de Socio Empleo con el fin de proporcionar facilidad en el desarrollo de sus actividades profesionales y también se ofertan vacantes por medio de contratos, que de igual manera son estrictamente seleccionadas por el jefe de personal y jefes de las áreas a las que son designados. La institución por ser de carácter pública no puede otorgar incentivos económicos, pero se puede considerar la aplicación de capacitaciones o certificados de honorabilidad como estrategias de motivación personal, para mejorar su desempeño laboral, actualizándose profesionalmente y así mejorar el desempeño en las actividades laborales. Además se considera que deben renovar algunas adecuaciones en la infraestructura, por encontrarse en estado de deterioro y así mejorar el ambiente laboral. En la institución no existe algún tipo de restricción técnica, o el bloqueo al acceso de las redes sociales, sin

embargo se realiza un seguimiento y un mayor control a cada uno de los colaboradores. Como conclusión final se establece que existe un buen Clima Laboral, sin embargo existen hechos que se pueden corregir con la finalidad de que los colaboradores se encuentren a gusto con las sus funciones ,aportando estrategias para lograr una mejor eficacia laboral. “La importancia de un Clima laboral radica en las actitudes, comportamiento, efectividad y la optimización de recursos.”

3.2 RECOMENDACIONES

Tras el análisis de estudio y obtención de los resultados se presentan siguientes recomendaciones para el Departamento Financiero del GAD de Milagro, que se consideran podrían contribuir con el Buen Clima Laboral:

1. Se recomienda que posteriormente al proceso de reclutamiento del personal, se realice un control o seguimiento, para garantizar la calidad de desempeño laboral, actitudes y habilidades del personal con la finalidad de que ingresen profesionales con altas capacidades y exista igualdad de oportunidades.
2. Para mejorar el Clima Laboral en el Área Financiera se recomienda aplicar estrategias de motivación, tales como la implementación de más actividades de recreación, como ascensos de trabajo de los empleados, si lo amerita, la participación en festividades como navidad y fin de año, festejos de cumpleaños entre compañeros de trabajo, considerando que deben realizarse fuera del horario de trabajo y con la colaboración económica por parte de los colaboradores con el fin de mantener motivados al personal que labora en el Departamento.
3. A pesar de que no existen restricciones por el uso de redes sociales se debería implementar en las computadoras un programa que no permita el acceso a redes sociales, principalmente a los colaboradores encargados de la atención al usuario con la finalidad de velar el bienestar de los clientes.

,

1

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

Instances from: TESIS FINAL BCBM (1).docx

4 92%

El clima laboral repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología,

4: TESIS FINAL BCBM (1).docx 92%

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología

5 100%

el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social

5: TESIS FINAL BCBM (1).docx 100%

el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.

13 95%

el clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta

13: TESIS FINAL BCBM (1).docx 95%

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo

junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones

CITATION Lóp \l 12298 (

organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones CITATION DRo99 \l 3082 (

Instances from: TESIS MARTILLO MORALES URKUND.docx

8 100%

es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

8: TESIS MARTILLO MORALES URKUND.docx 100%

es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Instances from: construccion del libro gestion del talento humano.docx

10

78%

radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, y crea un sentido de identidad del personal con la organización

10: construccion del libro gestion del talento humano.docx 78%

radica en que se convierten en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización, crea un sentido de identidad del personal con la organización.

Instances from: <https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/>

14

100%

Por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

14: <https://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/> 100%

Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”16. “

Instances from: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

16

100%

Su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

16: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
100%

Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

17

100%

su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.

17: https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
100%

Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Instances from: <https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

9 95%

que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento,

9: <https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml> 95%

que los empleados realizan su trabajo . De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento.

Instances from: <https://www.monografias.com/trabajos108/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque.shtml>

12

96%

Rodríguez manifiesta que

el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo,

el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo,

12: <https://www.monografias.com/trabajos108/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque.shtml>

96%

Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Instances from: <https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/>

6 91%

Las primeras alusiones al término de clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se encuentran recogidos poco tiempo después en los trabajos de Lewin en 1939. Según Fleishman en 1953 retoma la interpretación psicologista y habla del concepto de clima, ligándolo al del liderazgo desde una perspectiva académica.

6: <https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/> 91%

las primeras alusiones al término de clima organizacional , desde una perspectiva psicológica, se encuentran recogidos poco tiempo después en los trabajos de Lewin et al. (1939). Algo más tarde Fleishman (1953) retoma la interpretación psicologista y habla del concepto de clima , ligándolo al del liderazgo desde una perspectiva académica.

7 100%

el clima organizativo se caracteriza por una serie de componentes y, más concretamente, por la presencia de matices concretos en cada una de las diferentes subculturas que componen el mapa organizativo

7: <https://www.redalyc.org/html/4959/495950252002/> 100%

el clima organizativo se caracteriza por una serie de componentes y, más concretamente, por la presencia de matices concretos en cada una de las diferentes subculturas que componen el mapa organizativo.

Instances from: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf>

1 100%

y de esta manera guiar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas, que permitan mejorar

1: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 100%

y de esta manera guiar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas, que permitan mejorar

2 50%

la metodología de recolección de la información, mediante la cual se pretende evidenciar tentativas de solución, mismas que permitirán obtener resultados favorables en beneficio

2: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 50%

la metodología de recolección de la información, para a través de ella, en el transcurso de la investigación evidenciar tentativas de solución, mismas que permitirán conseguir resultados favorables en beneficio

3 85%

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad ser un aporte en la solución de un problema

3: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf> 85%

El presente trabajo tiene como finalidad ser un aporte a la solución de un problema

Instances from: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

11

100%

Álvarez

define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad

11: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

100%

Álvarez (1995), define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

15

66%

el comportamiento de

un individuo en el trabajo depende no sólo de sus características personales, sino también de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización

15: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>

66%

El comportamiento y el desempeño de un individuo en el trabajo no dependen solamente de sus características personales, sino también de la forma en que esta percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización (