



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL  
MINISTERIO DEL AMBIENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA, AÑO 2017”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

Rivera García Ana María

**LA LIBERTAD-ECUADOR**

**2018**



## **ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**AUTOR:**

**Rivera García Ana María**

**TUTOR:**

**Ing. Arturo Benavides Rodríguez.**

### **Resumen**

La presente investigación permite identificar la influencia del comportamiento organizacional sobre el rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección provincial de Ambiente de Santa Elena, razón por la que se plantea la estructuración de un plan de mejora del comportamiento laboral, con el objetivo de aumentar la motivación de los colaboradores y aumentar los niveles de eficiencia y eficacia. Sustentado mediante fundamentos teóricos de varios autores, quienes han planteado diferentes posturas y estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores basados en la motivación individual y grupal del talento humano de la organización.

También, se han utilizado como sustento, ejemplos prácticos de empresas que no tenían buenas estructuras organizacionales y se basaban en la explotación laboral, comparadas, con quienes aplicaron métodos orientados al bienestar de los trabajadores, fomentando su participación, y tomándolos como uno de los recursos más importantes que tiene la institución, satisfaciendo las necesidades indispensables, de sus colaboradores con el objetivo de que se sientan identificados y comprometidos con la entidad, y que se sientan respaldados por la misma. En cuanto a la metodología aplicada se utilizó una investigación cualitativa y cuantitativa identificando los factores del comportamiento organizacional que no permite alcanzar un desempeño laboral óptimo y emitir criterios basados en los resultados estadísticos obtenidos. A través de herramientas de investigación como la entrevista y la encuesta se pudo establecer los diferentes factores que inciden en la motivación de los empleados además de los niveles de compromiso que tienen los trabajadores hacia la empresa, para alcanzar los objetivos.

**Palabras Claves:** Comportamiento Organizacional, Desempeño laboral, Empatía



**ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND ITS INCIDENCE  
IN THE PERFORMANCE OF WORKERS OF THE MINISTRY OF THE  
ENVIRONMENT, CANTON SANTA ELENA, PROVINCE OF SANTA  
ELENA, YEAR 2017.**

**AUTOR:**

**Rivera García Ana María**

**TUTOR:**

**Ing. Arturo Benavides Rodriguez.**

**Abstract**

The present investigation allows to identify the influence of organizational behavior on the work performance of the employees of the Provincial Directorate of Environment of Santa Elena, reason for which the structuring of a plan to improve the work climate is proposed, with the objective of increasing the motivation of employees and increase levels of efficiency and effectiveness. Sustained by theoretical foundations of several authors, who have proposed different positions and strategies to improve the performance of workers based on individual and group motivation of the human talent of the organization. Also, they have used as sustenance, practical examples of companies that did not have good organizational structures and were based on labor exploitation, compared, with those who applied methods oriented to the welfare of workers, encouraging their participation, and taking them as one of the most important resources. important that the institution has, satisfying the indispensable needs of its collaborators with the objective that they feel identified and committed to the institution, and that they feel supported by it. Regarding the applied methodology, a qualitative and quantitative research was used, identifying the factors of the work behavior that does not allow to reach an optimal work performance and emit criteria based on the statistical results obtained. Through research tools such as the interview and the survey it was possible to establish the different factors that affect the motivation of the workers as well as the levels of commitment that the workers have towards the company, in order to reach the objectives.

**Key Words:** Organizational Behavior, Work Performance, Empathy

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por la Srta. Ana María Rivera García, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Ing. Arturo Benavides Rodríguez**

**PROFESOR GUÍA**

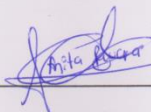
## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**", elaborado por Rivera García Ana María a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



RIVERA GARCIA ANA MARIA

C.C. Nro.: 2400342842

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida y las fuerzas que me brinda para seguir adelante, lo que me ha permitido cumplir mi etapa de estudio superior.

Por otra parte, a mi madre Mónica Antonieta García Chilán, por ser pilar fundamental en la vida y mi respaldo incondicional durante estos años de preparación.

A los docentes de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por los conocimientos impartidos durante el desarrollo profesional.

También agradezco al talento humano del Ministerio del Ambiente de Santa Elena por la apertura brindada a las instalaciones y por la acogida pertinente en la extracción y recopilación de información.

**Anita Rivera**

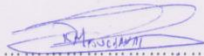
## **DEDICATORIA**

Al ser la primera en mi familia en obtener un título de nivel superior, dedico este trabajo con mucho cariño a Dios, él me da la oportunidad de vivir y regalarme una hermosa familia. A mi hija, por ser un impulso, que pese a su corta edad me da motivo de vivir cada día para así brindarles una mejor calidad de vida.

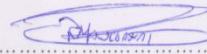
Al talento humano de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente de Santa Elena por ser parte del proceso propuesto en el presente trabajo de titulación.

**Anita Rivera**

**TRIBUNAL DE GRADO**



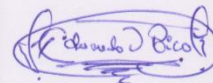
Econ. Margarita Panchana Panchana, Mtf.  
**DECANA DE LA FACULTAD (E)  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



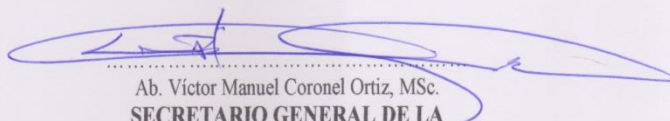
Econ. Margarita Panchana Panchana, Mtf.  
**DIRECTORA DE CARRERA (E)  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Arturo Benavides Rodriguez Mgs.  
**DOCENTE TUTOR DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



Lic. Eduardo Pico Gutiérrez MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



Ab. Víctor Manuel Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
1.1 Revisión de la literatura .....	9
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos .....	11
1.2.1 Comportamiento organizacional .....	11
1.2.1.1 Liderazgo .....	11
1.2.1.2 Motivación .....	13
1.2.1.3 Comunicación .....	17
1.2.2 Rendimiento de los Trabajadores.....	21
1.2.2.1 Desempeño Laboral .....	21
1.2.2.2 Recursos .....	22
1.2.2.3 Estrategias .....	24
1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales .....	25
1.3.1 Fundamentos Sociales.....	25
1.3.2 Fundamentos Psicológicos .....	26
1.3.3 Fundamentos filosóficos .....	27
1.3.4 Fundamentos Legales.....	28
1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008 .....	28
1.3.4.3 Código de Trabajo.....	33
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>35</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>35</b>
2.1 Tipo de investigación.....	35
2.2 Métodos de la investigación.....	36
2.3 Diseño de muestreo .....	38
2.4 Diseño de recolección de datos .....	39

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>43</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Análisis de datos .....	43
3.2 Limitaciones.....	70
3.3 Resultados .....	72
3.3.1 Validación de la hipótesis .....	72
3.3.2 Descripción de la hipótesis .....	72
3.3.3 Procedimiento para la verificación de la hipótesis.....	72
3.4 Discusión.....	74
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>75</b>
4.1 Introducción .....	75
4.2 Justificación .....	76
4.4 Diagnóstico .....	78
4.5 Objetivos del Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional .....	79
4.6 Factibilidad del Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional.....	79
4.7 Descripción del Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional.....	80
4.8 Importancia del Plan de mejora del Comportamiento Organizacional .....	80
4.9 Políticas del Plan de mejora del Comportamiento Organizacional.....	81
4.10 Desarrollo del Plan de mejora del Comportamiento Organizacional .....	82
Conclusiones .....	85
Recomendaciones.....	86
Bibliografía .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población.....	38
Cuadro 2: Género .....	48
Cuadro 3: Servicio al usuario.....	49
Cuadro 4: Compromiso con la institución .....	50
Cuadro 5: Tiempo de respuesta.....	51
Cuadro 6: Motivación de los servidores .....	52
Cuadro 7: Talento humano.....	53
Cuadro 8: Recurso tecnológico .....	54
Cuadro 9: Administración reservas ambientales.....	55
Cuadro 10: Calidad de servicio.....	56
Cuadro 11: Plan de mejora.....	57
Cuadro 12: Estrategias .....	58
Cuadro 13: Género .....	59
Cuadro 14: Liderazgo.....	60
Cuadro 15: Liderazgo participativo .....	61
Cuadro 16: Liderazgo Adecuado .....	62
Cuadro 17: Motivación .....	63
Cuadro 18: Capacitaciones.....	64
Cuadro 19: Reconocimiento .....	65
Cuadro 20: Actividades de integración.....	66
Cuadro 21: Comunicación .....	67
Cuadro 22: Implementación del plan de mejora .....	68
Cuadro 23: Difusión de Actividades.....	69
Cuadro 24: Plan de mejora del Comportamiento Organizacional .....	83
Cuadro 25: Variable Independiente .....	97
Elaborado por: Ana Rivera.Cuadro 26: Variable Dependiente.....	98
Cuadro 27: Matriz de Consistencia.....	101
Cuadro 28: Presupuesto Trabajo de Titulación.....	104
Cuadro 29: Presupuesto Plan de mejora del comportamiento organizacional.....	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	48
Gráfico 2: Servicio al usuario .....	49
Gráfico 3: Compromiso con la institución.....	50
Gráfico 4: Tiempo de respuesta .....	51
Gráfico 5: Motivación de los servidores .....	52
Gráfico 6: Talento humano .....	53
Gráfico 7: Recurso tecnológico.....	54
Gráfico 8: Administración reservas ambientales .....	55
Gráfico 9: Calidad de servicio .....	56
Gráfico 10: Plan de mejora .....	57
Gráfico 11: Estrategias.....	58
Gráfico 12: Género.....	59
Gráfico 13: Liderazgo .....	60
Gráfico 14: Liderazgo participativo .....	61
Gráfico 15: Liderazgo Adecuado .....	62
Gráfico 16: Motivación.....	63
Gráfico 17: Capacitaciones .....	64
Gráfico 18: Reconocimiento .....	65
Gráfico 19: Actividades de integración .....	66
Gráfico 20: Comunicación.....	67
Gráfico 21: Implementación del plan de mejora.....	68
Gráfico 22: Difusión de Actividades .....	69

**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Entrevista.....	92
Anexo 2: Encuesta Funcionarios.....	93
Anexo 3: Encuesta Usuarios .....	95
Anexo 4: Operacionalización de las Variables .....	97
Anexo 5: Matriz de Consistencia .....	101
Anexo 6: Presupuesto de Trabajo de Titulación .....	104
Anexo 7: Cronograma del Trabajo de Titulación .....	106
Anexo 8: Carta Aval .....	107
Anexo 9: Fotos .....	108

## INTRODUCCIÓN

El avance de la ciencia y tecnología a lo largo de la historia, ha apoyado a establecer la solución de inconvenientes y los principales enigmas que han presentado un significativo desarrollo en el nivel de vida de la sociedad, que parten desde un mayor énfasis en la comprensión de las leyes de la naturaleza, hasta las investigaciones que han aportado con las respuestas a distintos eventos que se desarrollan en la esfera social del mundo.

Comprender el comportamiento organizacional, está ligado a la necesidad de los profesionales con el desarrollo de la sociedad moderna y la corresponsabilidad en el manejo de recursos del entorno donde se desenvuelven y a su contacto directo con las personas.

El acelerado despunte de los temas técnicos enfocados en los asuntos sociales, establece un parámetro de acción de la sociedad moderna basado en la competición dentro de un mercado cuya estructura está fundamentada en el desarrollo social.

El comportamiento organizacional, tiene impacto en la autoestima, comportamiento y la motivación de todos los miembros de la organización, basados en la estructura de la palabra organización, la misma que hace principal énfasis como parte fundamental de esta estructura social.

De conformidad al análisis de las políticas públicas que establece el gobierno nacional, se puede estimar que el noventa por ciento de estas, tienen un enfoque

basado en la dignidad de las personas, en poner como parte principal proteger los derechos de cada miembro del núcleo familiar, facilitando la inclusión laboral de grupos de atención prioritaria; con el objetivo de eliminar la desigualdad promoviendo la igualdad en todo ámbito de aplicación.

En la actualidad las empresas, se encuentran compitiendo en un ambiente globalizado, en la que a su vez sus clientes exigen respuestas rápidas, calidad del producto, incremento de productividad, optimización de recursos, lo que en algunos casos implica mayor carga laboral y pocos beneficio para los trabajadores; el talento humano es fundamental en la empresa, por tanto, son ellos quienes merecen condiciones óptimas para el desempeño laboral, no solo en lo económico, sino más bien capacitándolos, incentivándolos para que de esta manera ellos se sientan satisfechos y seguir trabajando con eficiencia.

Debido a los problemas detectados sobre el comportamiento organizacional en relación al rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, se ha visto la necesidad de implementar estrategias para contrarrestar este fenómeno que afecta directamente la imagen institucional.

El presente trabajo estará elaborado con la finalidad de desarrollar un plan de mejora que sirva de guía a los directivos de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, para crear un ambiente laboral de mucho agrado y motivador para los trabajadores, cumpliendo los objetivos proyectados y de esta manera poder incrementar su desempeño laboral, así como también la integración del personal promoviendo el trabajo en equipo, alcanzado mejores niveles de productividad.

## **Planteamiento del Problema**

El comportamiento organizacional se define como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, se basa en la influencia que todos los colaboradores ejercen sobre las organizaciones y la influencia que estas ejercen sobre cada uno de los individuos que las integran.

En el Ecuador existe un gran porcentaje de empresas que utilizan sistemas muy rigurosos para llevar a cabo la producción de bienes y servicios, los mismos que exigen grandes horas de trabajo, para aumentar la productividad, afectando el comportamiento organizacional, entre empleador y empleado.

Las instituciones públicas no son la excepción, puesto que como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les facilite ofrecer servicios de calidad y calidez, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir a sus trabajadores, el hecho de que ellos se sientan satisfechos, motivados de lo que hacen, permitiría que el rendimiento sea óptimo y alcanzar de esta manera los objetivos trazados.

El problema nace al evidenciar que dicha institución posee inconvenientes organizacionales internos como: Poca celeridad en la atención a los usuarios, debido a que los usuarios deben esperar mucho tiempo por respuestas a sus solicitudes; Baja comunicación entre los departamentos, lo que provoca que las respuestas a las solicitudes de los usuarios se retrasen, por el escaso consenso que existen entre los departamentos, lo que provoca además la toma de decisiones poco eficientes, en los diferentes procesos que ejecuta este Ministerio.



El presente estudio permite identificar y analizar las apreciaciones que los servidores de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente, tienen en cuanto al clima organizacional de la institución, conforme los resultados que arrojen las encuestas; también permitirá verificar si carece de una estructura organizacional adecuada que permita un buen desempeño por parte de los colaboradores, lo que se evidenciará mediante la entrevista que se realizó a las autoridades del Ministerio.

La Institución debe implementar estrategias para cambiar el comportamiento organizacional puesto que, de continuar bajo los preceptos actuales, los problemas seguirán surgiendo, y de esta manera el ambiente laboral se volvería aún más tenso y poco agradable para los funcionarios, esto se vería reflejado en el rendimiento laboral. Además, se evidenciaría una serie de inconvenientes entre ellos desatando una comunicación deficiente entre los directivos y funcionarios, disminución del trabajo en equipo, desmotivación, además de conflictos internos.

Se hace necesario que la institución implemente un plan de mejora del comportamiento organizacional para orientarse hacia un nuevo el liderazgo en la dirección y de los responsables de cada una de las áreas, además de conseguir una comunicación asertiva entre las diferentes áreas y la estructuración de incentivos que deben otorgarse a los colaboradores para mejorar su desempeño en las actividades diarias, con la finalidad de mantener un excelente ambiente laboral.

El plan debe basarse en aspectos que integren y consoliden al grupo de trabajo, que conforma las Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, brindándole

la libertad para expresar sus ideas y críticas en cuanto a los procesos generados internamente por cada departamento, esto permitirá generar un clima de confianza entre colaboradores y directivos.

Además, es fundamental poder establecer un consenso en la forma de ejecutar los procesos, sin dejar de lado los protocolos establecidos, lo que será muy positivo para los servidores públicos de la Dirección puesto que se sentirán importantes para la institución.

### **Formulación del Problema**

¿De qué manera influye el comportamiento organizacional, en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente de la Provincia de Santa Elena?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuáles son los fundamentos teóricos a tomar en consideración para la implementación de un plan de mejora del comportamiento organizacional?

¿Cuáles serán las estrategias metodológicas para realizar el análisis del comportamiento organizacional de los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?

¿Cuáles son los parámetros a seguir para la identificación de las posibles falencias en el rendimiento laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?

¿Cuáles son los elementos prácticos a considerar para establecer el plan de mejora del comportamiento organizacional de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?

### **Justificación**

El presente estudio es de suma importancia puesto que en la actualidad existe una problemática que ha inducido a los trabajadores exigir sus derechos a través de sus propios medios y en mucho de los casos a causar cierto daño a la empresa, esto se debe a que la máxima autoridad deja pasar por alto muchos aspectos que para los trabajadores son importantes en cuanto al desarrollo de las labores diarias que realizan, por esta razón se debe tomar conciencia e incitar al cambio de mentalidad, no tan solo en lo económico para la empresa, sino también los beneficios que este ofrece a los trabajadores, ya que el recurso humano, es parte fundamental para la organización y merece reconocimientos e incentivos que motiven a seguir trabajando con las habilidades y destrezas que poseen.

Se pretende conocer los factores del comportamiento organizacional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores que impactan directamente en su rendimiento, en cuanto a la comunicación, en el liderazgo y primordialmente en la satisfacción laboral, por medio de un estudio que permita establecer alternativas de mejora para su inmediata atención.

El plan de mejora del comportamiento organizacional, promueve condiciones adecuadas para que los funcionarios de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente realicen sus actividades diarias de manera óptima, lo que permitirá

mejorar su desempeño laboral, manteniendo una comunicación adecuada con cada uno de sus compañeros, promoviendo el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos institucionales.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar una reingeniería de los procesos, efectuando el análisis del comportamiento organizacional, para que mejore el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

### **Objetivos específicos**

- Analizar el modelo de la gestión administrativa, evaluando la cultura corporativa, en cuanto la relación entre el ambiente laboral y la organización.
- Determinar el grado de influencia de la motivación, mediante las técnicas y herramientas necesarias de recolección de datos, para la verificación de su nivel de impacto en los funcionarios.
- Analizar los resultados obtenidos de la investigación, a través de los métodos de investigación, con la finalidad de la delimitación de los diferentes factores que inciden en el desempeño de los colaboradores.
- Establecer un plan de mejora del comportamiento organizacional, basado en los resultados para la creación de un ambiente óptimo de trabajo en la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente.

## **Hipótesis**

El análisis del comportamiento organizacional incide en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

El análisis del comportamiento organizacional no incide en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

## **Operacionalización de las variables**

Según (Reguant & Martínez - Olmo, 2014) La operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos – los conceptos teóricos –, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores.

La operacionalización de las variables permite desfragmentar cada una de ellas de manera sencilla y práctica, esto permitirá realizar una medición efectiva de las dimensiones e indicadores.

## **Variable independiente**

Comportamiento organizacional.

## **Variable dependiente**

Rendimiento de los trabajadores.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de la literatura

La tesis del Ing. Pedro Sergio Cruz, “Plan Motivacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Empresa Klinnas S.A. Distribuidora De Claro, Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas, Año 2016”, misma que tiene como Objetivo: Elaborar un Plan Motivacional que contribuya a optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Klinnas S.A., distribuidora de Claro, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas. Utilizando una metodología: de carácter descriptivo, considerando un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se consideraron los siguientes métodos de investigación: Inductivo, Deductivo y Analítico, mediante los cuales se obtuvo como resultado identificar los principales problemas de desmotivación, así como el de conocer lo que esperan los colaboradores de la organización en el entorno, identificando la oportunidad de crear un proceso reflexivo sustentado en la motivación como metodología orientada al desempeño laboral que permita iniciar un viaje hacia el autodescubrimiento del auténtico nivel de compromiso y calidad, dominio de habilidades y destrezas (Cruz Cruz, 2016).

El trabajo de Cruz, permite conocer la estructura utilizada para establecer un plan motivacional orientado a mejorar la calidad del clima dentro de una empresa privada permitiendo tener una base para la estructuración del plan de mejora.

En su trabajo de titulación “Diagnóstico Del Comportamiento Organizacional y Plan De Mejora Laboral Para El Registro De La Propiedad Y Mercantil Del Cantón Bolívar” la Ing. Lorena Magalys Zambrabo Zambrano, establece como objetivo: Realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Bolívar para la aplicación de un plan de mejora laboral que beneficie el rendimiento de los empleados y el nivel directivo. Aplicando como metodología: el método descriptivo, deductivo e inductivo, los cuales permitieron seguir un procedimiento eficaz para llegar a la verdad de los hechos. Y mediante el cual se obtuvo como resultado la necesidad de la aplicación de un plan de mejora del comportamiento organizacional en base a las necesidades y requerimientos del personal de la unidad de diagnóstico, quienes proporcionaron la información necesaria para que esta pueda garantizar los resultados positivos que la organización desea obtener (Zambrano Zambrano, 2015).

El trabajo de Lorena Zambrano, permite considerar algunos aspectos planteados para la estructuración del plan de mejora, manteniéndola como guía para que favorezca el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, de esta manera, medir el impacto y su implementación y de la misma forma evaluar los resultados obtenidos en beneficio de la organización, de no ser los esperados a través de la retroalimentación se deben buscar e identificar nuevas alternativas de solución a los diferentes conflictos que se presentan en el entorno.

## **1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1 Comportamiento organizacional**

Para la realización del presente trabajo se tomó en cuenta el libro Comportamiento Organizacional, Decimoquinta edición de (Robbins & Judge, 2013), en donde mencionan que El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y la estructura que tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

La conceptualización ampliada del comportamiento organizacional, que se detalla en el libro permite a través del análisis de diferentes casos suscitados en empresas a lo largo de la historia tener un panorama más amplio de los diferentes factores que inciden de manera directa o indirecta dentro del desempeño de los colaboradores.

#### **1.2.1.1 Liderazgo**

(Robbins & Judge, 2013) Define al liderazgo “Como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización”.



El liderazgo se basa en la influencia que tiene una persona hacia otras, para poder establecer objetivos, los mismos que van a conseguir de manera conjunta todo el equipo de trabajo en los plazos determinados.

(Navarro-Corona, 2016) Menciona que se debe Comprender el liderazgo como el establecimiento de relaciones y un orden social de funcionamiento de la organización permite conceptualizarlo como una estructura que se basa en las características y necesidades de todos los sujetos, por tanto, es frágil. En el momento en el que el grupo deje de percibir que se beneficia de su líder, lo puede dejar de un lado.

El liderazgo está sujeto a cambios constantes, puesto que conforme se descubren nuevos métodos de trabajo y las nuevas tecnologías convergen en el ámbito organizacional, se promueven nuevos modelos de liderazgos que contienen características diferentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Tipos de Liderazgo**

Existen diferentes tipos de liderazgo, como se describen a continuación:

**Autocrático:** este líder se caracteriza por su eficiencia. Asume por completo las responsabilidades; se define por dar órdenes y espera el cumplimiento de las mismas, se basa en el uso de la fuerza. Suele acompañarse de un sistema legal, aunque en muchos casos, resulta una condición innecesaria. Decide las acciones y

se asegura que los trabajadores lleven a cabo su trabajo basándose en amenazas y castigos.

**Liderazgo Participativo:** Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subordinados, pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.

**Liderazgo autoritario:** Este tipo de liderazgo se basa en un estilo dominante por parte del líder, éste suele tomar decisiones sin necesidad de la participación de sus subordinados y tampoco las justifica.

El líder autoritario se caracteriza por ser dominante, restrictivo, exigir obediencia y supervisar constantemente a sus trabajadores. El mando autoritario parte de la idea que él lo sabe todo mejor que sus dirigidos, cuando no sabe algo, se ve forzado a dar la imagen de enterado.

### **1.2.1.2 Motivación**

(González Ramos & García Villamarin, 2014) Define que “La motivación constituye una condición necesaria de la propia existencia del hombre y a la vez deviene en factor importante de su desarrollo, por lo que se puede considerar, el motor impulsor de toda su actividad”.

La motivación se establece como motor fundamental para el desarrollo de cada una de las actividades cotidianas que realizan los seres humanos, en los diferentes ámbitos personal, laboral o sentimental, como base de un desempeño óptimo.

(Alcaraz Andreu, 2018) Determina que “la motivación, a su vez, varía en función del grado en que la evaluación permite aprender a superar los errores.”

El aporte define a la motivación extremadamente ligada a la evaluación continua, la misma que se encuentra dependiente de los resultados obtenidos.

### **La Motivación Humana**

(Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, 2013) Concluyen que El impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación son básicamente los mismos en todas las personas.

Esta conceptualización indica que los diferentes factores internos o externos que motivan al ser humano provienen de la necesidad que tiene cada persona, puesto que no todos reaccionamos de la misma manera ante ciertos impulsos.

### **Ciclo motivacional**

El ciclo se inicia con el estudio de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio del organismo, lo que llega a producir tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a realizar un comportamiento o acto capaz de liberar la tensión, la satisfacción o el desequilibrio, lo que puede tornarse un factor positivo o negativo para la empresa.

Si el comportamiento es eficaz, entonces la persona encontrará la satisfacción, a su necesidad; una vez este satisfecha la necesidad el organismo regresa a su estado de equilibrio anterior.

### **Medios para diagnosticar y evaluar la motivación**

El departamento de recursos humanos, utilizan diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores, también su clima laboral en la empresa, los instrumentos más utilizados son los siguientes:

#### **Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores**

La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad se puede diagnosticar si los trabajadores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.

#### **Entrevistas**

Durante el proceso de la entrevista se aplica a los trabajadores para detectar los factores que generan insatisfacción.

#### **Análisis de las condiciones de trabajo**

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones del mismo ayudan a mejorar y a tener una mejor

productividad y rendimiento en sus actividades, así como mantener un ambiente laboral óptimo.

### **Buzones de reclamos quejas y sugerencias**

Es importante que los colaboradores estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que los reclamos y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son tomadas en cuenta.

### **Plan de sugerencias**

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van a ser puestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándola.

La fase de desarrollo está relacionada con la ejecución del plan de acciones y el entrenamiento necesario para su puesta en marcha e involucra la asignación de tareas y responsabilidades a los miembros del equipo, la asignación de recursos (materiales, económicos, humanos y tecnológicos), la recolección, análisis y aplicación efectiva de la información para la solución del problema o resolución de la mejora; así como la elaboración del cronograma de implementación (Jimenez de Diego, 2014).

Las instituciones consideran poco importante el tema de la flexibilidad horaria o la implementación de alternativas como teletrabajo, pero para los colaboradores, es fundamental para mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral.

### **1.2.1.3 Comunicación**

La comunicación permite actuar en consonancia con otros saberes y disciplinas para el abordaje de las diversas problemáticas de la vida social, enseña a interpretar los procesos comunicativos que se dan al interior de las diferentes culturas y a elaborar las políticas comunicativas que contribuyan a mejorar el entramado social (Fajardo Valencia & Nivia Flórez, 2016) .

La comunicación organizacional es la pieza clave para mantener un equipo de trabajo consolidado, motivado y alineado a los objetivos institucionales, lo que garantiza un alto grado de empoderamiento de los colaboradores y a su vez permite alcanzar excelentes niveles de productividad.

(King Nuñez, 2012) Describe “La principal finalidad de la comunicación organizacional es primordial para alcanzar los objetivos institucionales; elementos que en conjunto dan paso al desarrollo organizacional y de los colaboradores que se van preparando para alcanzar su mejor desempeño en los mercados”.

La comunicación se establece como eje fundamental en las instituciones, de esta depende el desarrollo organizacional. Por lo tanto, se no existen buenos canales de comunicación dentro de una institución no se alcanzaría las metas y objetivos trazados.

La comunicación es la actividad más importante para los seres humanos; mediante este proceso el individuo entra en contacto con la sociedad en general y conoce su entorno, desde lo próximo hasta lo lejano, obteniendo así el conocimiento del mundo en el que se vive para tomar decisiones trascendentales en su vida (Guzman Paz, 2012).

Permite la interrelación entre los individuos, la misma que conlleva a cumplir con los intereses colectivos e individuales, sea por un bien común o propio. Sin una comunicación adecuada sería imposible pretender alcanzar un grado de competitividad.

Es muy importante que los empleados estén enfocados en los objetivos organizacionales y para ello, la comunicación interna se convierte en una de las herramientas principales con las que cuenta la empresa para lograr tener un equipo de trabajo informado, motivado y alineado.

La comunicación interna es todo lo que se genera en una empresa, tanto informal, como formal. Hay comunicación interna en todas las conductas que se desarrollan dentro de la organización, desde lo que se escribe, lo que se dice, lo que se piensa, lo que se siente, hasta lo que no se dice.

Los beneficios de manejar un plan de comunicación eficiente en la organización son:

- Permite un mejor manejo de los recursos disponibles.
- Favorece las relaciones entre las personas.

- Integra la comunicación informal y formal.
- Orienta a los empleados hacia el logro de los objetivos comunes.
- Brinda la oportunidad de potenciar a los recursos humanos.
- Facilita que los empleados se puedan expresar con mayor libertad y se pueda aprovechar la imaginación, inteligencia e iniciativa de las personas.

Los riesgos de una mala comunicación perjudican el trabajo, ya que se pueden producir retrasos, duplicidad de tareas, menor calidad en los procesos, baja productividad, desmotivación e incertidumbre.

Existen varias herramientas para mejorar la comunicación interna de las empresas:

**Manuales del empleado:** Contienen la misión, los valores y el plan de acción de la empresa, el reglamento general de la compañía. Permiten establecer reglas de forma clara y encausar todas las acciones hacia un mismo objetivo.

**Revistas institucionales:** Facilitan que la información de las distintas áreas llegue a toda la empresa, estas revistas son utilizadas por instituciones de educación, empresas, entidades públicas, las mismas que cumplen con su objetivo principal que es servir para la difusión de las actividades y los objetivos institucionales.

**Buzón de sugerencias:** Brinda la posibilidad a todos los colaboradores de expresar de forma libre sus opiniones y sugerencias, la mayoría de instituciones públicas ubican buzones de sugerencias, en la parte de recepción o los



departamentos de atención ciudadana, con el objetivo de receptar quejas o sugerencias, de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio.

**Reuniones:** Un lugar para debatir y reflexionar acerca de lo que acontece y permite una interacción dinámica y directa, por lo general para respaldar lo actuado en las reuniones se estructura un acta de compromiso, donde firman todos los involucrados como parte de asumir el compromiso de trabajar para que el tema tratado en la misma se resuelva o se cumpla.

**Newletters:** Informes ágiles que permiten entregar noticias, sucesos importantes e información relevante de la empresa.

Este tipo de boletines son emitidos de manera periódica que es transmitida por medio electrónico (correo), con ellos, se informa a los colaboradores, sobre temas de su interés.

**Intranet:** Permite que los colaboradores estén conectados en todo momento a través de una red interna. Se la define también como una red de ordenadores privados basados en los estándares del internet. Estas utilizan tecnologías del internet para enlazar recursos informativos de una organización, que van desde base de datos y documentos.

**Foros de discusión:** Fomenta la participación y despierta el interés de los trabajadores en los temas que conciernen a la empresa. Permiten al empleador sentirse parte de los procesos al ser tomados en cuenta para tratar situaciones de índole laboral y colaborar para conseguir la solución.

## **1.2.2 Rendimiento de los Trabajadores**

### **1.2.2.1 Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de salud o enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (Salas Perea, Lázaro, & Pérez Hoz, 2012).

Conforme la conceptualización, se define al desempeño laboral como un proceso de evaluación continua, que liga el compromiso institucional y la responsabilidad social de las carteras de estado por satisfacer las necesidades de sus usuarios tanto internos como externos, convirtiéndolo en un proceso participativo y de constante mejora.

Para tener indicadores en cuanto al desempeño laboral, es importante contar con las herramientas necesarias que permitan establecer una evaluación de desempeño eficiente que ayude a la institución a realizar un diagnóstico de los procesos que realiza cada funcionario, así determinar si necesitan algún tipo de apoyo para fortalecer sus capacidades profesionales, personales, además de tomar en cuenta el ambiente laboral y la estructura física para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, es importante contar con una unidad de bienestar social que brinde apoyo y seguimiento a los trabajadores, en caso de requerirlo.

(Salas Perea, Lázaro, & Pérez Hoz, 2012) Afirman que “Las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa, ya sea practicando acciones o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado”.

La evaluación de desempeño se convierte en el elemento fundamental para determinar los niveles de eficiencia y eficacia con los que desempeña el cargo un funcionario, basado en el nivel del cumplimiento de metas y objetivos institucionales, esto permite identificar el grado de competencia que tiene el colaborador en el cargo.

#### **1.2.2.2 Recursos**

(Blázquez & Mondino, 2012) Basado en diferentes autores establecen la siguiente definición: “Los recursos son los elementos, capacidades y factores, tangibles e intangibles que planifican o disponen las organizaciones en un momento determinado para la ejecución de diferentes procesos”.

Partiendo de esta conceptualización actual sobre los recursos institucionales, se puede definir los recursos como la parte elemental para el funcionamiento de una institución, sin los diferentes tipos de recursos, no se podría ejecutar ningún tipo de proceso dentro de la organización. Para esto, se define una clasificación la misma que ayudará a conocer de manera más amplia cada uno de los tipos existentes y que son partes de la institución, propios (activos fijos de la institución) o contratados (servicios adicionales contratados por ellos).

## **Clasificación de los Recursos**

**Recursos Tangibles.** - Son aquellos recursos físicos que se pueden observar, tocar y que sufren deterioro con el paso del tiempo, y cumplen períodos de vida útil para su utilización.

(Blázquez & Mondino, 2012) Divide los recursos en:

- a) Materiales (infraestructura, servicios, bienes de cambio, insumos, inversiones).
- b) Tecnológicos (maquinarias y equipamiento tangibles).
- c) Financieros: dinero, cheques, inversiones.
- d) Humanos (Desde una perspectiva tangible; cantidad de personas, ubicación en la estructura, rendimiento, etc.).
- e) Organizativos.

**Recursos Intangibles.** - Son aquellos que no se perciben a simple vista y son parte de la organización, no se deprecian con su utilización.

(Blázquez & Mondino, 2012) Divide en:

- a) Humanos: Conocimientos, Habilidades, Capacidades, Experiencias.  
(capacidad de las personas para desempeñarse con efectividad)
- b) Tecnológicos: Como intangible; grado de tecnología alcanzado.
- c) Administrativos: Propiedad intelectual: Marcas, patentes, llave de negocios, Cultura, valores corporativos, capacidad organizacional, Identidad e imagen institucional.

Aunque esta división guarda cierta similitud con la estructurada establecida por autores como (Chiavenato, 2007) y (Navas López & Guerras Martín, 2000) esta se adapta mejor a las instituciones y organizaciones actuales puesto que hace mayor énfasis al talento humano en todo su contexto tanto al individuo como colaborador que es parte de la organización y cumple funciones específicas en un área determinada, así como también a su habilidades y destrezas, preparación y desempeño.

Lo que conlleva a poder considerar al talento humano, como el recurso más importante, que tiene la organización para alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo, según a la actividad a la que este direccionada.

### **1.2.2.3 Estrategias**

(Chamorro, 2017) Coincide en que el recurso humano es el más valioso, dentro de una institución y establece que “Las estrategias de recursos humanos para mejorar el rendimiento de los equipos pasan todas porque el trabajador se sienta contento y feliz.”

Se concluye que un cliente interno satisfecho con las condiciones laborales, adecuadas para el desempeño de sus actividades, tendrá un mayor grado compromiso y será más eficiente en el momento de cumplir con las actividades encomendadas. Una estrategia práctica poco aplicada es motivar a los funcionarios desarrollando actividades recreativas, que permitan un incremento de los niveles de compañerismos entre los colaboradores.

### **1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales**

#### **1.3.1 Fundamentos Sociales**

(Robbins & Judge, 2013) Concluyen que “Las discrepancias entre las actitudes y el comportamiento ocurrirán con más probabilidad cuando las presiones sociales para comportarse de cierto modo son excepcionalmente fuertes.”

Tomando como referencia la teoría de Abram Maslow, quien establece como uno parámetro para medir la incidencia de la motivación dentro del comportamiento es la teoría de la Jerarquía de las necesidades, de entre las cuales también cita necesidades sociales tales como: Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad. Siendo estas necesidades sociales consideradas de acuerdo a su escala como necesidades de nivel superior.

Si bien es cierto, las necesidades de los individuos no pueden satisfacerse en su totalidad, se debe tratar en lo posible de solventar el requerimiento que en escala están en un nivel más alto. Es decir, la que para el empleado se torne prioritaria o de primera necesidad puesto que, al satisfacerla, los niveles de compromisos aumentaran su desempeño.

Lo expuesto anteriormente, produce un mayor vínculo entre el directivo y sus servidores ya que toma en cuenta las situaciones y circunstancias que atraviesa para determinar los factores que están incidiendo en el desempeño del colaborador, no solamente se preocupa por el grado de cumplimiento, sino también por el grado de afectación que tiene una situación particular para el individuo.

### **1.3.2 Fundamentos Psicológicos**

(Gómez Vélez, 2015) Define basada en una serie de conceptos que la psicología organizacional, es el término más difundido que incluye todo el concepto de la psicología del trabajo y la mayor parte de los aspectos del comportamiento en el trabajo. Sin embargo, quienes no son psicólogos se oponen al “epíteto de psicología” por tanto, prefieren el vocablo comportamiento.

Este concepto está estrechamente ligado con el tipo de liderazgo que se establezca dentro de la organización, lo que influirá en el desarrollo de líderes que se convierten en maestros y promueven nuevos líderes dentro de las instituciones, por lo general su labor se convierte en la de asesoría a los que recién están despertando sus habilidades de liderazgo volviéndose en el modelo a seguir por parte de sus pupilos; además, se basa en todo tipo de influencia que pueda tener la persona para llevarlo a realizar una actividad específica dentro de la organización.

Todos los seres vivos obedecen a estímulos e instintos propios de cada uno, esto lleva a considerar que en un ambiente donde psicológicamente me hay un buen trato, el estímulo permitirá hacer cosas positivas; por el contrario, si estoy expuesto a situaciones de presión u hostigamiento, causará efectos totalmente negativos lo que desencadenará un mal desempeño en las actividades cotidianas del individuo, convirtiéndose en algunos casos, en problemas crónicos de salud, reduciendo progresivamente o en su totalidad la calidad de trabajo del funcionario y por ende no se logrará cumplir con los indicadores de gestión establecidos.

### **1.3.3 Fundamentos filosóficos**

(Torres Bardales, 2015) Expresa que “la dignidad humana es la sumatoria de vida + libertad + justicia + paz + honor y sus fundamentos filosóficos tienen gran incidencia en los derechos humanos, en la justicia social y en el orden político constitucional”.

No obstante, la actividad que realiza el hombre es parte de su propia existencia de su desarrollo y de la transformación de la realidad social penetra en todas las esferas de la vida humana teniendo connotación filosófica, de igual forma, la motivación induce al hombre a su actuación, por lo tanto, el quehacer humano tiene una connotación psicológica. La actividad cognitiva constituye una actividad solo del hombre.

La fundamentación filosófica se basa en la antigüedad y es parte cotidiana del entorno y muchos de los aspectos relevantes la vida del ser humano gira en torno a una filosofía.

Si se tiene una filosofía de vida saludable, se ejecutarán acciones que vayan a mantener esta estructura conductual, pero cabe mencionar que esto está estrictamente al entorno donde se desarrolla el individuo.

Los parámetros filosóficos o establecer una filosofía de vida corresponde al aprendizaje obtenido a lo largo de la vida y este define la personalidad de cada individuo, lo cual marca significativamente comportamiento, antes los demás e impulsará a otros, a llevar el mismo concepto o forma de vida que visualizan.



### **1.3.4 Fundamentos Legales**

#### **1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008**

Que, el numeral 16 del artículo 326 de la Constitución de la República dispone que en las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública.

Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo;

Que, el artículo 229 de la Constitución de la República establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;

#### **1.3.4.2 Ley Orgánica de Servicio Público**

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto.

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.

c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.

d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas.

e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley.

f) Organizarse y designar sus directivas.

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley.

h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo.

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley.

- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada.
- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción.
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada.
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.
- o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso

de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social.

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública.

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades. Y, los demás que establezca la Constitución y la ley.

#### **1.3.4.3 Código de Trabajo**

**Art. 42. Obligaciones del empleador.** - Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos

oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio.

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

**Art. 45.Obligaciones del trabajador.** - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo.

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 Tipo de investigación**

Cuando se busca resolver un problema de manera científica, es sumamente acertado conocer lo diferentes tipos de investigación que se van a emplear para evitar posibles errores en el proceso, escogiendo el más idóneo para el tratamiento de la información.

Hay que recalcar que difícilmente los tipos de investigación se establecen solos, siempre tendrán correlación. Por su naturaleza existen diferentes tipos de investigación aplicables a los diferentes casos planteados dentro de una situación específica.

Para el desarrollo de la presente investigación en la Dirección Provincial de Santa Elena del Ministerio del Ambiente, se realizarán dos tipos de investigaciones. Descriptiva-Correlacional, así como la investigación cuantitativa y cualitativa.

#### **Investigación Descriptiva-Correlacional**

Se tomó en consideración este tipo de investigación puesto que tiene como propósito medir el grado de incidencia de las variables de tal modo se puedan relacionar con el fin de evaluar las variaciones de comportamiento, además se detallan las situaciones y los problemas que conllevaron a la realización de la presente investigación.



## **Investigación Cuantitativa**

Se procedió a utilizar este método ya que sirve para la recolección de datos a través de encuestas y posteriormente, comprobar las hipótesis en base a la información estadística.

## **Investigación Cualitativa**

Fue útil para analizar e interpretar los resultados que se obtuvieron a través de las encuestas para luego proponer alternativas de solución que permitan mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores del Ministerio del Ambiente, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

## **2.2 Métodos de la investigación**

### **Inductivo**

Esther, M. (2015) señala que, es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes.

Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. En ello se asemeja al método analítico descrito con anterioridad. Representa una síntesis a lo largo de la cual se van estableciendo conclusiones.

Comprende partir de lo micro, hasta llegar a lo macro, a partir del análisis de los resultados obtenidos de circunstancias mínimas, para progresivamente construir una estructura más amplia y se establezcan en parámetros a seguir.

## **Deductivo**

Esther, M. (2015), menciona que es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares.

Este método es considerado como una hipótesis de la presente investigación, puesto que se deduce que el inadecuado comportamiento organizacional incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente, esto permitirá conocer si se obtendrán mejoras para la empresa al momento de aplicar un plan de mejoramiento o simplemente, se seguirá trabajando como lo hacen actualmente.

## **Analítico**

Este método permite interpretar los resultados de las encuestas realizadas, lo cual facilita en la toma de decisiones que beneficien a la institución en el que se va a desarrollar el tema de investigación.

Consiste en establecer comparación de variables, en el tema a ser investigado, va estrictamente relacionado a comprobar la hipótesis planteada en establecer su probabilidad o no procedencia de la misma.

Este método permite realizar un análisis del problema planteado, mediante su desfragmentación con el objetivo de determinar las posibles causas y sus efectos, es decir, que a partir de estos componentes encontrar la solución al problema planteado, el análisis minucioso de cada detalle permite encontrar de igual forma la ruta más eficaz para obtener los resultados que se buscan.

## 2.3 Diseño de muestreo

### Población y muestra

#### Población

Si bien es cierto la población a la que se pretende orientar la presente investigación pertenece a la parte interna y externa de la empresa, puesto que incluyen todos los trabajadores del Ministerio del Ambiente con un total de 47 personas; la parte externa, está representada por los usuarios frecuentes que visitan la institución de manera mensual para realizar diferentes trámites, son un total de 84 personas.

La población total que se ha considerado en el Ministerio del Ambiente es de 133 personas, como se presenta en la siguiente tabla.

**Cuadro 1:** Población

Ítem	Elementos	Población
1	Ejecutivos	2
2	Personal de la empresa	47
3	Usuarios Frecuentes	84
	<b>TOTAL</b>	133

**Fuente:** Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

## Muestra

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006) La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, por lo tanto, se debe considerar para seleccionar la muestra el tipo y características de la población a estudiar.

La muestra es un subgrupo de personas a las que se pretende investigar y en este caso, se tomó como elementos de muestreo al total de trabajadores que labora dentro de la empresa, así también como los usuarios que visitan mensualmente la empresa para realizar trámites, lo cual se aplicará en un muestreo probabilístico por criterio o juicio del investigador.

Ítem	Elementos	Población	Instrumento
1	Ejecutivos	2	Entrevista
2	Personal de la empresa	47	Encuesta
3	Usuarios Frecuentes	84	Encuesta
	<b>TOTAL</b>	133	

**Fuente:** Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

## 2.4 Diseño de recolección de datos

### Técnicas

Según López F. (2013) Señala que las técnicas son las diversas maneras de obtener la información; mientras que los instrumentos, son las herramientas que se

utilizan para la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información recogida.

Las técnicas utilizadas para comprobar los métodos aplicados en la siguiente investigación se dan en el conjunto de procedimientos a seguir, definiendo la utilización de herramientas para recoger, validar y realizar el análisis de la información pertinente que permita lograr los objetivos de la investigación.

### **La Entrevista**

Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). "La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)".

En la presente investigación, esta técnica permitió tener un contacto directo con el Director de la entidad y el Director Administrativo Financiero, para conocer sus apreciaciones en base al tema de estudio.

La entrevista consta de 10 preguntas, las mismas que han sido elaboradas para obtener respuestas de forma amplia y explícita, del mismo modo, encontrar las posibles soluciones a las falencias detectadas.

### **La Encuesta**

Según (Monje, 2012), La encuesta es una técnica de gran importancia para el presente proyecto debido que permite obtener datos de varias personas, la misma que aportará en la investigación.

Las preguntas que se realizaron en la encuesta fueron cerradas en escala, las mismas que están dirigidas a los clientes y funcionarios de la empresa, quienes formalmente dieron respuestas a las interrogantes que se plantearon en el estudio, expresando información valiosa para la investigación, además esto permite medir la intensidad de las variables y el grado de conformidad que la persona encuestada tenga con respecto a la temática.

### **Estructura de las Escalas**

Las escalas son estructuras de medición aplicable a la medición de actitudes, en las escalas no se expresa directamente la opinión de la persona en su máxima expresión, lo más relevante es la actitud con la que opina. Estos instrumentos analizan los pensamientos y actitudes de los individuos sobre hechos ya establecidos.

De la Garza, Morales y Gonzales, (2013) Manifiestan que la escala ordinal soporta aparte de la asignación y clasificación, el ordenamiento de los datos; la escala de intervalo permite todo lo relacionado a las dos escalas anteriores más la marca de la distancia entre datos y el cálculo del cociente entre valores, finalmente la escala de razón permite todo lo anterior más el cero como ausencia de variable.

Si se considera el ingreso económico de una población la clasificación sería: alto, medio, bajo. Dentro de este rubro, se puede considerar la escala de Likert hasta cuatro ítems, ya que de cinco a siete sería de intervalo.

Para la presente investigación, se establecerá qué tipo de escala se utilizará para la recolección de información a través de la encuesta a estructurarse, para el objetivo de análisis e interpretación posterior que se desee ejecutar.

### **Escala de Likert**

Esta escala mide específicamente actitudes o predisposiciones individuales de las personas encuestadas, basada en contextos sociales.

Es conocida además como escala sumada debido a que el resultado que arroja es el reflejo de la sumatoria de la puntuación de cada pregunta que se está analizando. Esta escala se establece a través de diferentes parámetros que pone al descubierto la actitud positiva o negativa que se tiene hacia el cuestionamiento realizado. Se realizaron preguntas consideradas en la escala de Likert.

Las respuestas contienen las siguientes opciones o alternativas de respuesta

- Nunca
- Muy Pocas Veces
- Algunas Veces
- Casi Siempre
- Siempre

La escala definirá el grado de aceptación de encuestado hacia lo que se le está preguntando, la misma que puede ser positiva o negativa, según el caso.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de datos**

##### **Análisis de resultado de la entrevista**

#### **1. ¿Cuáles son las metas y propósitos de la organización?**

Respondieron que el Ministerio del Ambiente está inserto en la planificación gubernamental, ninguna de estas líneas se está cumpliendo puesto que existe un rendimiento por debajo de la media de los trabajadores, esto está ligado a diferentes factores, emocionales, motivacionales, personales por los cuales atraviesan los trabajadores y no permiten la consecución de los objetivos institucionales.

#### **2. ¿Qué estrategias utiliza la organización para alcanzar los objetivos propuestos?**

Manifestaron que el Ministerio no tiene estrategias para proteger y conservar el recurso más valioso que tiene la institución, los colaboradores, puesto que si se tiene un personal poco motivado, esto conllevará a que no se pueda realizar las actividades efectivamente y tampoco se alcancen las estrategias para la conservación del medio ambiente que es parte de la visión que se tiene como Ministerio, es importante trabajar en la construcción de nuevas estrategias y tener empleados satisfechos y con pertenencia para beneficio personal e institucional.



### **3. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de la empresa?**

Respondieron que el ambiente laboral es un poco tenso, existe poca comunicación entre los responsables de cada unidad y los analistas, lo que incide en el grado de coordinación de las actividades diarias y ocasiona retrasos en los procesos, esto desencadena que el usuario no esté satisfecho con el servicio brindado por esta dependencia estatal.

Esto se debe a la falta de un plan estratégico para mejorar el clima laboral entre todos los miembros que integran la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, si existieran estrategias para mejorar este aspecto, sería la dirección con mayores índices de cumplimiento institucional en el país.

### **4. ¿Cómo considera el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa?**

Manifestaron que han recibido observaciones por parte de los usuarios dentro de los buzones de sugerencia, para que se mejore la calidad de atención por parte de algunos colaboradores, lo cual ha llevado a plantearse y buscar mecanismos que puedan ayudar a que este aspecto cambie, puesto que no se puede proyectar una mala imagen de la institución.

Dentro de todo el contexto, el personal no está trabajando adecuadamente, la falta de compromiso por parte de ellos para conseguir las metas y objetivos institucionales está ocasionando bajos índices de rendimiento y resistencia al cambio, no tienen un grado de compromiso con la institución.

**5. ¿Qué tipos de incentivos brinda la institución a sus trabajadores?**

Manifestaron que no cuentan con incentivos monetarios, usan otras estrategias para incentivar al personal, pero a veces no son lo suficientemente buenas estas alternativas planteadas, piensan adoptar nuevos modelos porque no están del todo satisfechos los funcionarios.

Consideran además, que deben buscar otras formas de motivación para los trabajadores estructurar cosas nuevas, así ellos se sientan satisfechos y a gusto en la institución lo cual será muy bueno, puesto que las autoridades están de paso y son los funcionarios quienes van a estar allí siempre para que la institución alcance identificación como una de las mejores a nivel nacional

**6. ¿Realiza reuniones para dar a conocer al personal los cambios efectuados en los distintos departamentos?**

Respondieron que no se realizan reuniones en lo absoluto, llevan pocos meses en la dirección de esta dependencia. Se va a tomar en cuenta poder realizar reuniones periódicas con el fin de conocer los avances en el cumplimiento de las actividades, y procesos que realiza la dirección provincial que permita medir el grado de eficiencia y eficacia, esto implica un análisis periódico de la situación actual de la institución para tomar los correctivos necesarios y lograr los resultados esperados, además ayudará a aplicar los mecanismos correctos para mejorar las cosas dentro de esta dirección provincial.

**7. ¿El personal cumple de manera adecuada las funciones asignadas?**

Respondieron que existe un porcentaje de colaboradores quienes no cumplen con sus actividades de manera adecuada, por lo cual se está realizando la verificación permanente para identificar cuáles son los factores que están incidiendo en su bajo rendimiento, actualmente cuentan con 47 personas en diferentes cargos quienes ejercen sus funciones de forma poco eficaz y eficiente, esto ocasiona que no estén alineados a los objetivos institucionales.

**8. ¿Piensa usted que es importante la implementación de la propuesta para mejorar la calidad el servicio?**

Manifestaron que es de suma importancia, porque toda organización necesita una estrategia que debe estar alineada a las metas y objetivos con el fin de obtener un servicio de calidad y calidez, muestran disposición a adoptar metodología innovadora que permita elevar los niveles de eficiencia y eficacia para alcanzar un cumplimiento del 100% de las metas trazadas.

**9. ¿Considera usted que la implementación de una propuesta para mejorar el rendimiento de los trabajadores ayudaría a un mejor desempeño laboral y el cumplimiento de los respectivos objetivos de la Empresa?**

Respondieron que toda estrategia viable que se aplique de acuerdo a los objetivos institucionales, puede mejorar el rendimiento de los trabajadores, pero no solo depende de eso, también dependerá del buen ambiente laboral, de los incentivos que tengan los empleados y los recursos con los que trabajan.

Es de vital importancia adoptar nuevas estrategias que puedan permitir un mejor desempeño laboral por parte de los funcionarios de la Dirección Provincial, basadas en el desarrollo personal y profesional de los individuos.

**10. ¿Cree usted que es indispensable la propuesta de un plan de mejora del comportamiento organizacional para motivar el desempeño de los trabajadores?**

Respondieron que la implementación de un plan que coadyuve a la mejora continua, de la institución es fundamental ya que será de vital importancia puesto que permitirá mantener al personal más comprometido, motivado y empoderado con la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

El plan ayudará a organizar cada uno de los procesos que van a implementarse, además de medir el impacto que causa cada estrategia en los servidores, lo que se verá reflejado también en su desempeño laboral, su nivel de camaradería con los compañeros que debidamente motivados rinden el doble, he allí la relevancia que tiene implementar un plan de mejora continua, Alcanzando:

- Fomentar el compañerismo entre sus colaboradores.
- Servidores más comprometidos con la institución.
- Satisfacción personal y profesional de los servidores.
- Aumenta la calidad der servicio ofrecido hacia los usuarios frecuentes.
- Mejora la calidad de comunicación entre los directivos y los colaboradores.

## Encuesta realizada a los usuarios

**Variable independiente:** Comportamiento Organizacional

### Información general

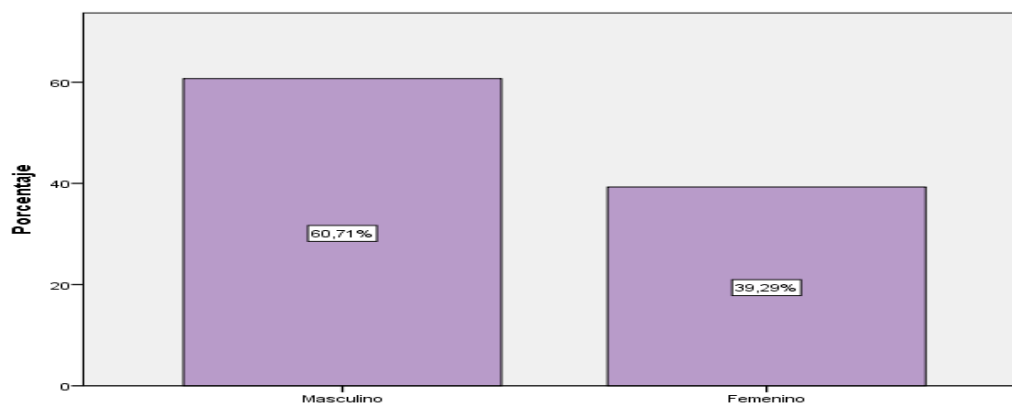
**Cuadro 2:** Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	51	60,7	60,7	60,7
	Femenino	33	39,3	39,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 1:** Género



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Conforme al número de personas encuestadas se destaca que en un porcentaje mayor son del género masculino, alcanzando un 60.71%, puesto que quienes se dedican a este tipo de actividad y son usuarios permanentes del MAE en gran proporción son varones, el 39.29%, corresponden al género femenino, aunque el porcentaje es menor poco a poco las mujeres van incursionando en estos espacios en cuanto a lo ambiental se refiere.

**Pregunta 1 ¿Cree usted que el servicio que presta esta institución a sus usuarios es eficiente?**

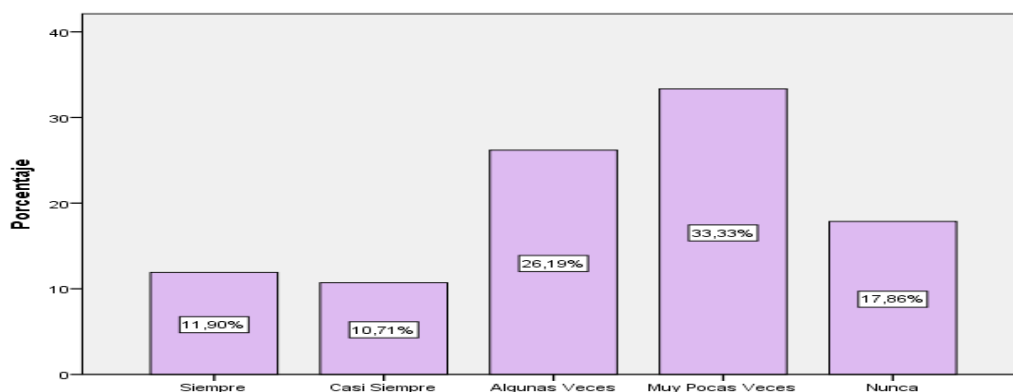
**Cuadro 3:** Servicio al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	11,9	11,9	11,9
	Casi Siempre	9	10,7	10,7	22,6
	Algunas Veces	22	26,2	26,2	48,8
	Muy Pocas Veces	28	33,3	33,3	82,1
	Nunca	15	17,9	17,9	100,0
Total		84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 2:** Servicio al usuario



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Conforme los resultados obtenidos, un 26.19% menciona que solo algunas veces se presta un buen servicio porque existe malos canales de comunicación, lo que ocasiona que los procesos se retrasen dejando un 33.33% poco satisfecho y un porcentaje reducido del 11.90% consideran que el servicio que presta la institución siempre es eficiente. Esto refleja que los usuarios no se sienten satisfechos con servicio y quienes coinciden que el trato hacia el usuario debe mejorar.

**Pregunta 2 ¿Considera usted que los funcionarios a través del desempeño de sus funciones se sienten comprometidos con la institución?**

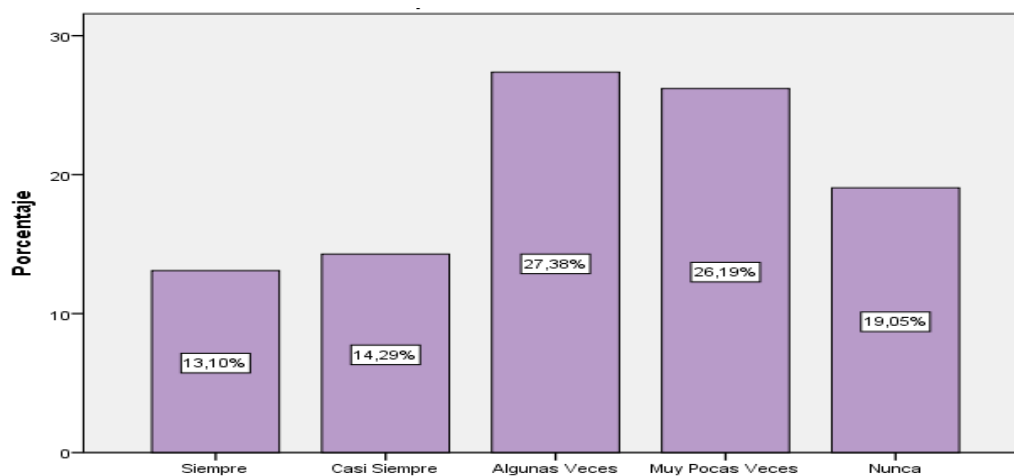
**Cuadro 4:** Compromiso con la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	11	13,1	13,1	13,1
Casi Siempre	12	14,3	14,3	27,4
Algunas Veces	23	27,4	27,4	54,8
Muy Pocas Veces	22	26,2	26,2	81,0
Nunca	16	19,0	19,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 3:** Compromiso con la institución



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Del total de las personas encuestadas, apenas el 27.38% manifiestan que los funcionarios solo algunas veces se sienten comprometidos con la institución, el 26.19% considera que muy pocas veces y un pequeño porcentaje que equivale al 13, 10 % considera que siempre se sienten comprometidos con la institución. Esto determina que los funcionarios no se empoderan de los procesos.

**Pregunta 3 ¿Piensa usted que tiempo promedio de respuesta de los trámites es el apropiado?**

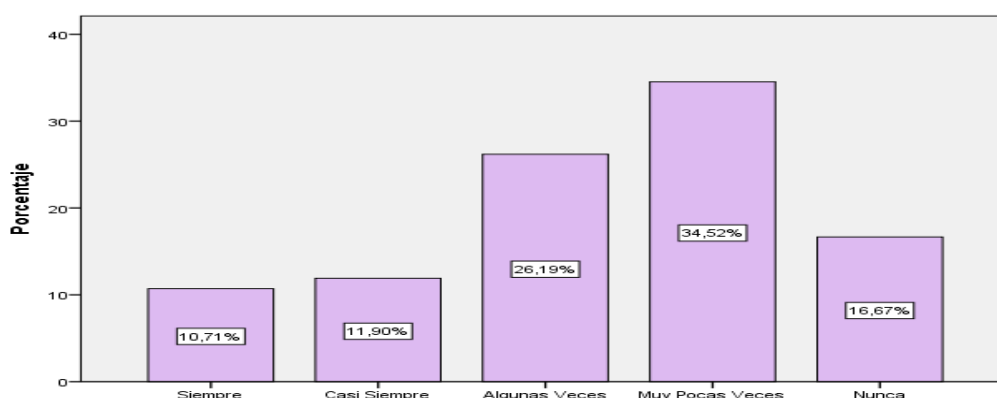
**Cuadro 5:** Tiempo de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	10,7	10,7	10,7
Casi Siempre	10	11,9	11,9	22,6
Algunas Veces	22	26,2	26,2	48,8
Muy Pocas Veces	29	34,5	34,5	83,3
Nunca	14	16,7	16,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 4:** Tiempo de respuesta



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Del total de las personas encuestadas, apenas el 34.52% manifiesta que los funcionarios, solo algunas veces manifiestan que el tiempo de respuesta es el apropiado, el 26.19% considera que muy pocas veces y un pequeño porcentaje que equivale al 10,71 % considera que siempre el tiempo de respuesta es el adecuado. Esto permite identificar que existe poca comunicación entre los departamentos operativos y administrativos, limitando la capacidad de respuesta de los trámites.



**Pregunta 4 ¿Usted cree que la motivación de los empelados influye en su desempeño?**

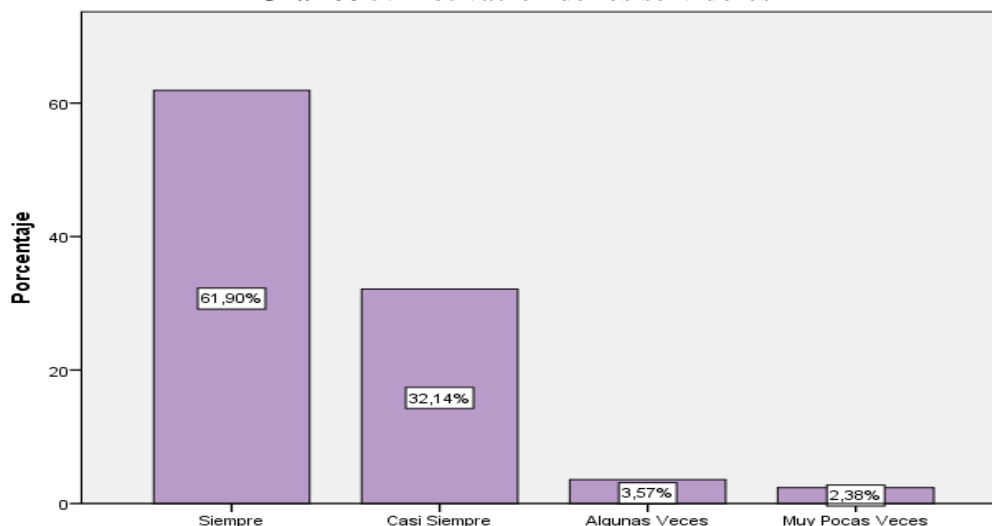
**Cuadro 6:** Motivación de los servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	52	61,9	61,9	61,9
Casi Siempre	27	32,1	32,1	94,0
Algunas Veces	3	3,6	3,6	97,6
Muy Pocas Veces	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 5:** Motivación de los servidores



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De toda la población encuestada un alto porcentaje 61.90% coincide en que siempre una motivación adecuada incide en el desempeño laboral de la persona, por otra parte, el 32.14% también afirma que casi siempre; solo un pequeño porcentaje el 2.38 % se mantiene en que muy pocas veces; por lo tanto, permite conocer que la motivación que se le brinde al personal dependerá su desempeño dentro sus actividades diarias en la institución.

**Pregunta 5 ¿Considera que el Talento humano es el apropiado para brindar la atención adecuada a los usuarios?**

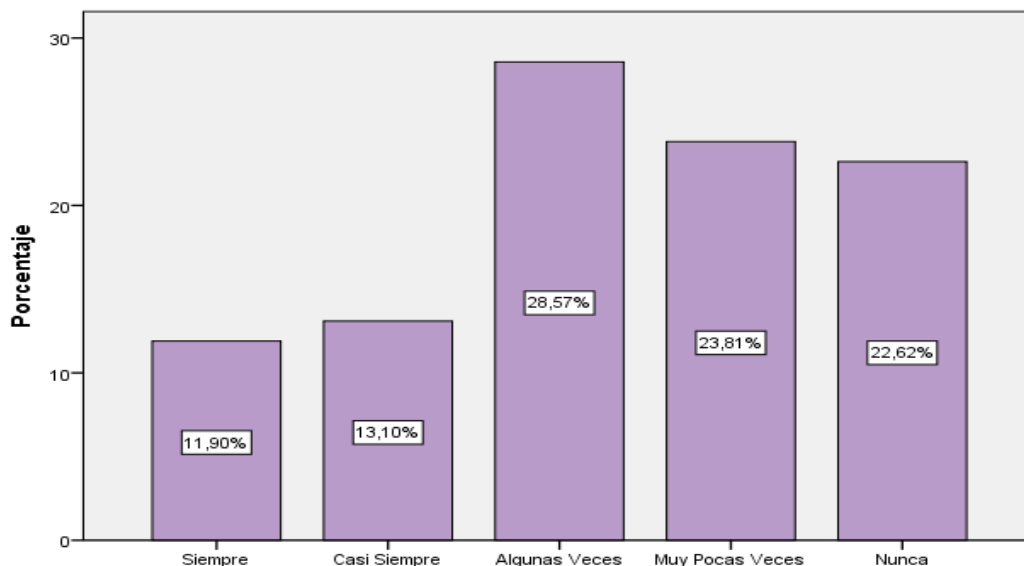
**Cuadro 7:** Talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	10	11,9	11,9	11,9
Casi Siempre	11	13,1	13,1	25,0
Algunas Veces	24	28,6	28,6	53,6
Muy Pocas Veces	20	23,8	23,8	77,4
Nunca	19	22,6	22,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera,

**Gráfico 6:** Talento humano



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

En base a los datos recopilados, el 28.57% manifiesta que solo en algunas veces existe el personal idóneo, otro 23.81%, coincide que muy pocas veces y tan solo el 11,90% de las personas encuestadas coinciden en que el talento humano es el más apropiado. Esto permite deducir que algunos funcionarios, no tienen el perfil apropiado para ocupar el cargo que desempeñan, y otros no cuentan con la experiencia necesaria.

**Pregunta 6 ¿Considera que la institución brinda los recursos tecnológicos adecuados para realizar las actividades de control?**

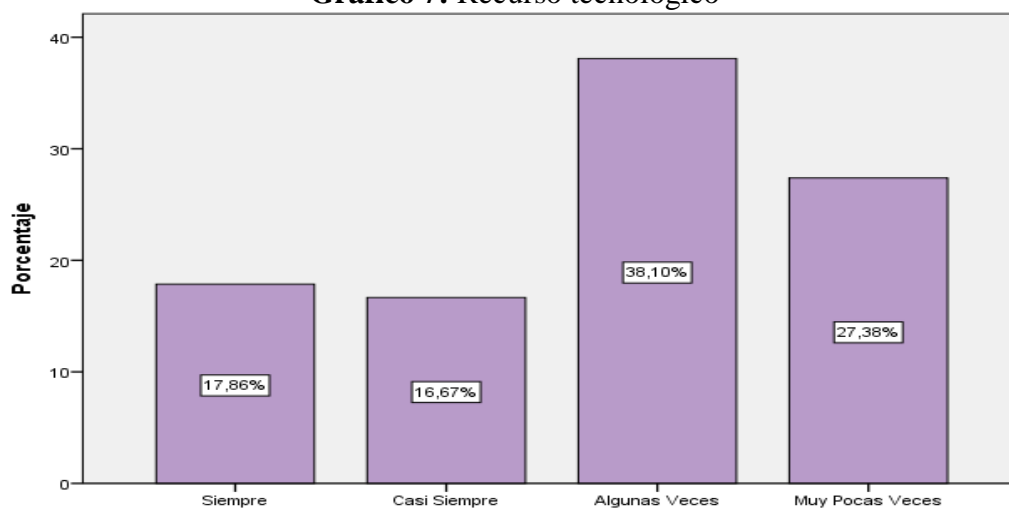
**Cuadro 8:** Recurso tecnológico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	15	17,9	17,9	17,9
Casi Siempre	14	16,7	16,7	34,5
Algunas Veces	32	38,1	38,1	72,6
Muy Pocas Veces	23	27,4	27,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 7:** Recurso tecnológico



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Según los datos obtenidos, el 38.10% coincide solo algunas veces cuentan con el recurso tecnológico, otro porcentaje considerable que suma un 27.38%, detalla que muy pocas veces y en menor proporción el 17.86%, manifiestan que siempre el personal cuenta con el recurso tecnológico. Esto permite concluir que se cuenta con un reducido inventario de equipos tecnológicos y además el mantenimiento no apropiado de los mismos ocasiona retraso en los operativos de control.

**Pregunta 7 ¿Piensa usted que la administración de las reservas ambientales que tiene a cargo el Ministerio es eficiente?**

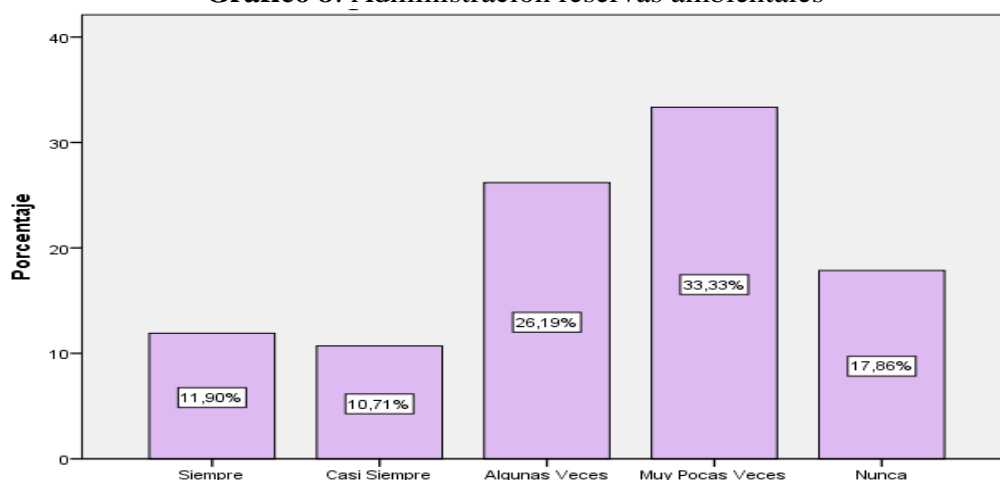
**Cuadro 9:** Administración reservas ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	10	11,9	11,9	11,9
Casi Siempre	9	10,7	10,7	22,6
Algunas Veces	22	26,2	26,2	48,8
Muy Pocas Veces	28	33,3	33,3	82,1
Nunca	15	17,9	17,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 8:** Administración reservas ambientales



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 33.33% coincide en que la administración de las reservas solo muy pocas veces es la apropiada, otro 26.19% menciona que algunas veces y tan solo un 11.90% concuerda siempre; lo que permite concluir que, para una adecuada administración se debe analizar qué factores están incidiendo, y tomar las medidas correctivas para mejorar la misma.

**Pregunta 8 ¿Considera necesario aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio?**

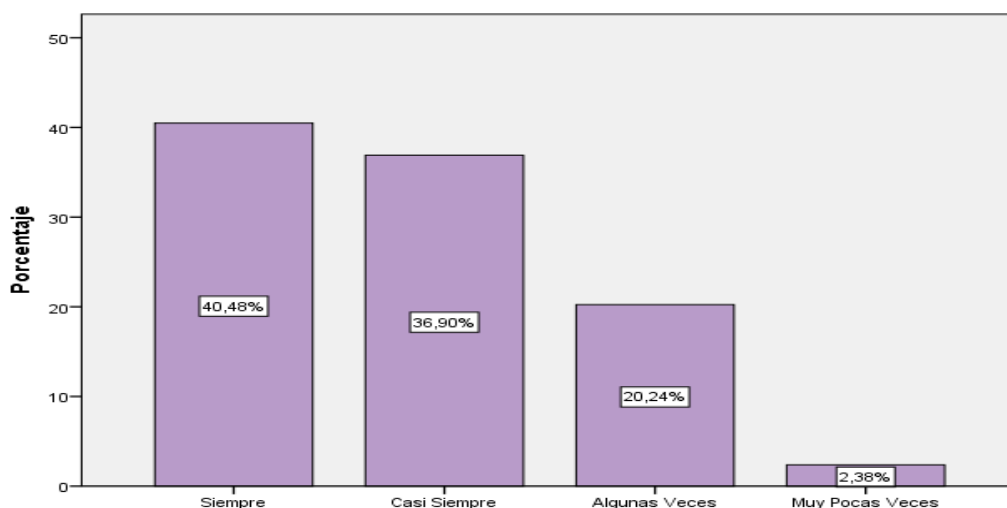
**Cuadro 10:** Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	34	40,5	40,5	40,5
Casi Siempre	31	36,9	36,9	77,4
Algunas Veces	17	20,2	20,2	97,6
Muy Pocas Veces	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 9:** Calidad de servicio



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De acuerdo a los resultados obtenidos un 40.48% coincide en que la calidad de servicio puede mejorar aplicando nuevas estrategias, otro 36.90% menciona que casi siempre y tan solo un 2.38% concuerda que muy pocas veces; lo que permite concluir que, para el manejo de los procesos, es importante aplicar estrategias para mejorar el desempeño laboral, puesto que dependerá de la motivación y predisposición que tenga cada funcionario para que la calidad de servicio mejore.

**Pregunta 9 ¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora contribuirá a mejorar el comportamiento organizacional y por ende a la atención de los usuarios?**

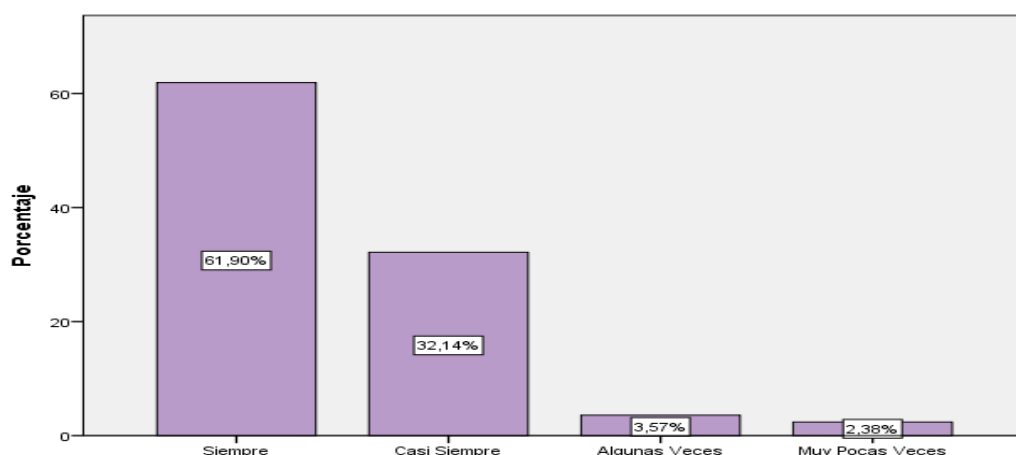
**Cuadro 11:** Plan de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	52	61,9	61,9	61,9
Casi Siempre	27	32,1	32,1	94,0
Algunas Veces	3	3,6	3,6	97,6
Muy Pocas Veces	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 10:** Plan de mejora



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De toda la población encuestada, un alto porcentaje 61.90% coincide en que siempre un plan de mejoramiento del comportamiento organizacional coadyuvará a alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en los procesos y en la atención al usuario, por otra parte, el 32.14% también afirma que casi siempre, solo un pequeño porcentaje, 2.38 % se mantiene en que muy pocas veces; esto permite evidenciar que la implementación de nuevas formas de motivación al personal crean un mayor compromiso entre todos los miembros de la institución.

**Pregunta 10 ¿Usted cree que parte fundamental del éxito de las instituciones, se basa en las estrategias que se trace?**

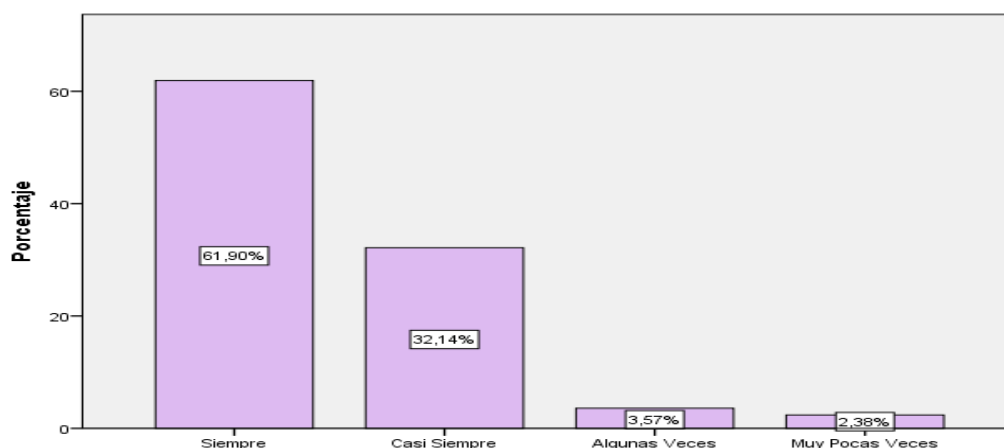
**Cuadro 12: Estrategias**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	52	61,9	61,9	61,9
Casi Siempre	27	32,1	32,1	94,0
Algunas Veces	3	3,6	3,6	97,6
Muy Pocas Veces	2	2,4	2,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 11: Estrategias**



**Fuente:** Usuarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De toda la población encuestada, un alto porcentaje, el 61.90% coincide en que siempre las estrategias son la base fundamental para tener el éxito deseado dentro de las instituciones; por otra parte, el 32.14% también afirma que casi siempre, solo un pequeño porcentaje, 2.38 % se mantiene en que muy pocas veces. Esto lleva a determinar que la implementación de nuevas estrategias permitirá que los niveles de desempeño laboral en la institución mejoren considerablemente.

## Encuesta realizada a los funcionarios

**Variable dependiente:** Rendimiento de los trabajadores

### Información general

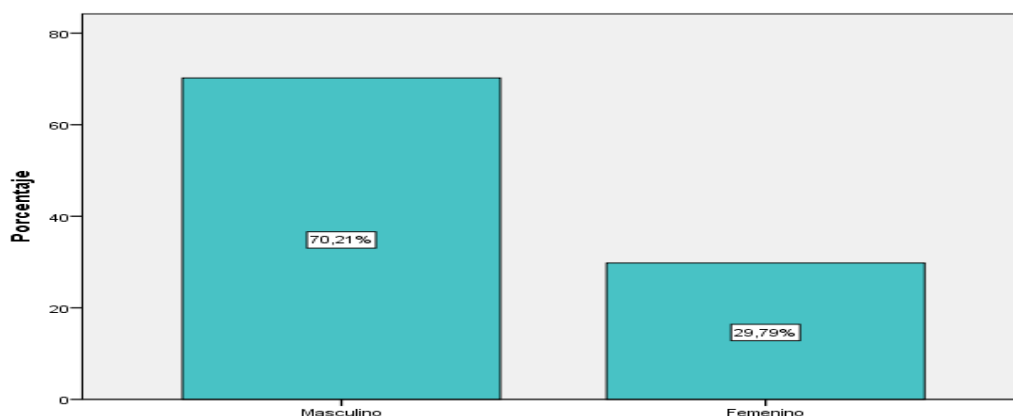
**Cuadro 13:** Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	33	70,2	70,2	70,2
Femenino	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 12:** Género



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Conforme los resultados obtenidos, se puede establecer que en un gran porcentaje específicamente el 70.21% del personal que integra la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena es de género masculino y el 29.79% de los funcionarios son de género femenino. Lo que permite analizar que la orientación de profesionalización en el campo ambiental ha tenido mayor incidencia en los hombres.



**Pregunta 1 ¿Considera usted que el tipo de liderazgo que se emplea en la institución es el adecuado?**

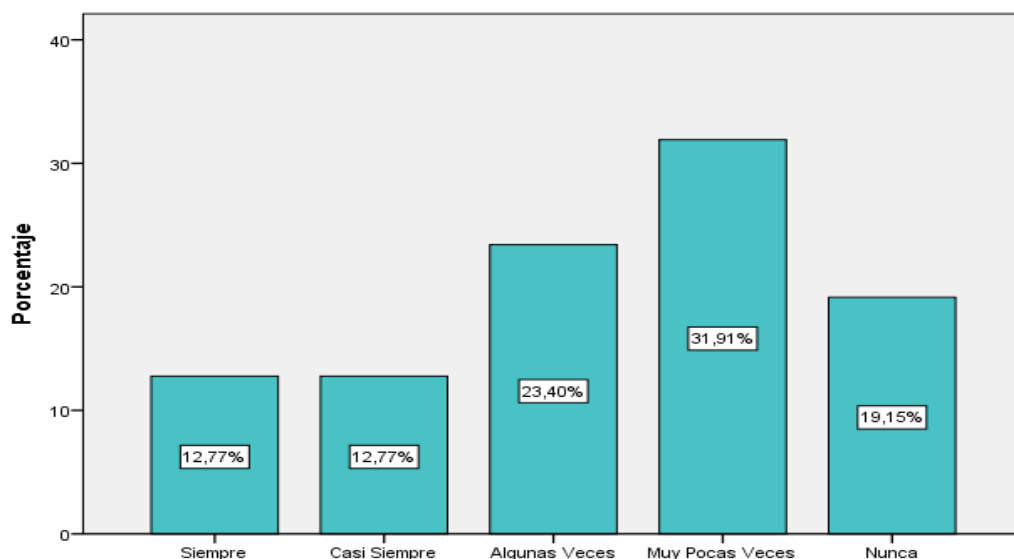
**Cuadro 14: Liderazgo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	12,8	12,8	12,8
Casi Siempre	6	12,8	12,8	25,5
Algunas Veces	11	23,4	23,4	48,9
Muy Pocas Veces	15	31,9	31,9	80,9
Nunca	9	19,1	19,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 13: Liderazgo**



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

El 31.91% de los encuestados coincide en que muy pocas veces surte efecto positivo el tipo de liderazgo empleado, en tanto que el 23.40% considera que algunas veces, un porcentaje muy reducido del 12.77% piensa que el liderazgo establecido en la institución es el adecuado. Esto lleva a concluir que el liderazgo actual no permite la participación del personal, debido a que no hay una comunicación asertiva.

**Pregunta 2 ¿Cree usted que el tipo de liderazgo que se aplica en la institución es participativo?**

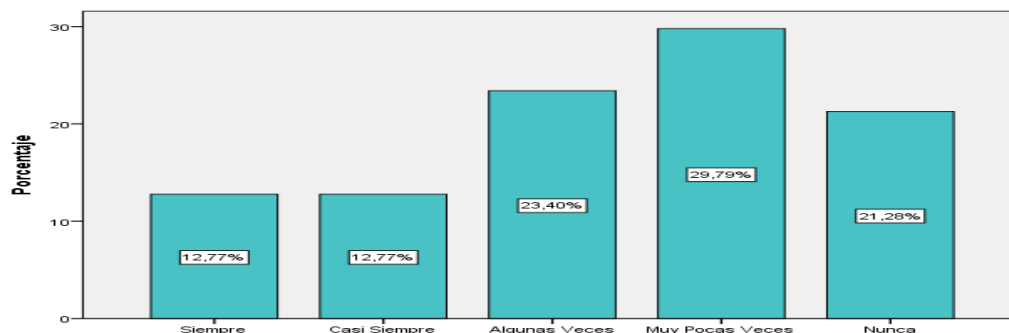
**Cuadro 15:** Liderazgo participativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	12,8	12,8	12,8
Casi Siempre	6	12,8	12,8	25,5
Algunas Veces	11	23,4	23,4	48,9
Muy Pocas Veces	14	29,8	29,8	78,7
Nunca	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 14:** Liderazgo participativo



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De los resultados de la encuesta se obtuvo que, el 29.79% coincide que muy pocas veces se aplica liderazgo participativo, otro 21.28% afirma que nunca se toma en cuenta sus sugerencias y comentarios, tan solo el 12.77% de los encuestados coincide que se permite la participación activa de los funcionarios en los procesos que ejecuta la institución. Lo que permite concluir que la participación de los funcionarios es parcializada y solo se toman en cuenta sus opiniones en situaciones de menor relevancia.

**Pregunta 3 ¿Piensa usted que un liderazgo adecuado garantiza el éxito institucional?**

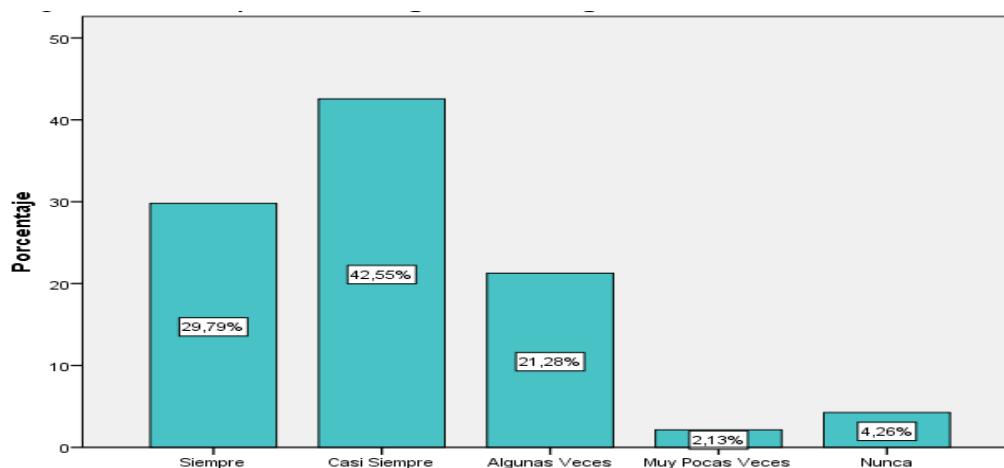
**Cuadro 16:** Liderazgo Adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	14	29,8	29,8	29,8
Casi Siempre	20	42,6	42,6	72,3
Algunas Veces	10	21,3	21,3	93,6
Muy Pocas Veces	1	2,1	2,1	95,7
Nunca	2	4,3	4,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 15:** Liderazgo Adecuado



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

De los resultados de la encuesta, se obtuvo que el 42.55% coincide que casi siempre se emplear un liderazgo adecuado permite alcanzar el éxito organizacional, otro 29.79% afirma siempre es así, tan solo el 4.26% de los encuestados coincide que es poco relevante. Lo que lleva a deducir que las buenas prácticas de liderazgo son fundamentales para lograr posesionar a la institución y alcanzar el éxito deseado.

**Pregunta 4 ¿Usted cree que existe algún tipo de motivación que ayude a su desempeño laboral?**

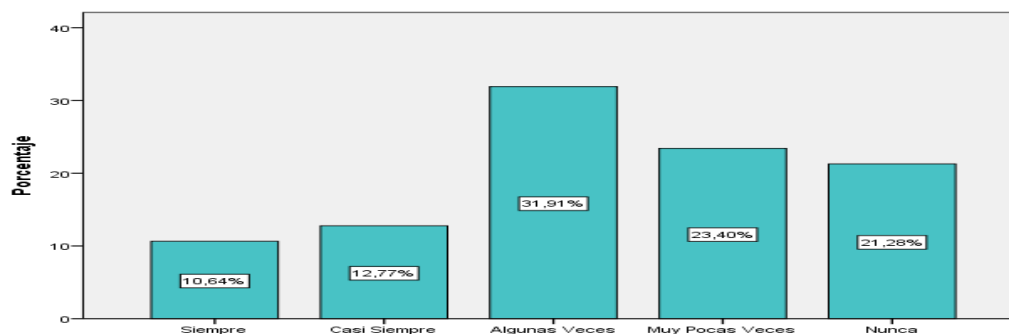
**Cuadro 17: Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	10,6	10,6	10,6
Casi Siempre	6	12,8	12,8	23,4
Algunas Veces	15	31,9	31,9	55,3
Muy Pocas Veces	11	23,4	23,4	78,7
Nunca	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 16: Motivación**



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Los encuestados manifiestan en un alto índice del 31.91%, que solo algunas veces existe motivación, otro porcentaje, el 23.40% mantienen su postura en que muy pocas veces, en menor porcentaje el 10.64% establece que siempre existe algún tipo de incentivo laboral. Lo que permite deducir que existe una motivación efímera, pero no se encuentra debidamente implementada mediante un plan motivacional, la misma que se torna poco efectiva y centralizada, en algunos casos.

**Pregunta 5 ¿Considera usted que las capacitaciones que se imparten ayudan a mejorar el comportamiento organizacional?**

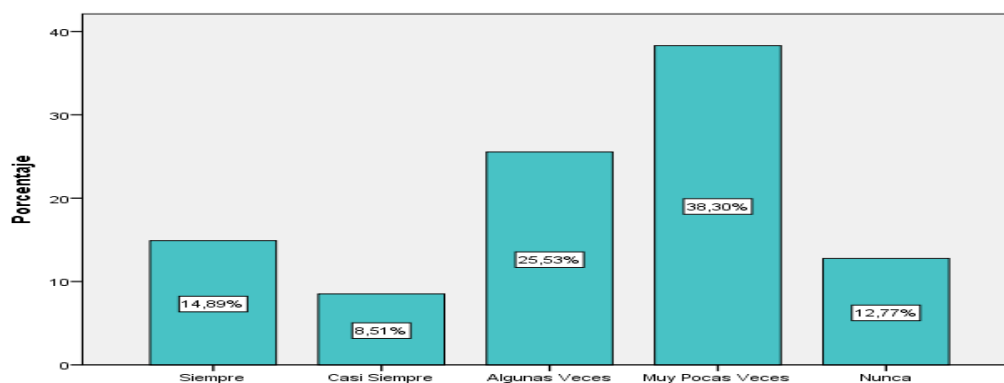
**Cuadro 18:** Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	7	14,9	14,9	14,9
Casi Siempre	4	8,5	8,5	23,4
Algunas Veces	12	25,5	25,5	48,9
Muy Pocas Veces	18	38,3	38,3	87,2
Nunca	6	12,8	12,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 17:** Capacitaciones



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Del total de encuestados, el 38.30% piensa que muy pocas veces las capacitaciones ayudan a mejorar el desempeño laboral, otro 25.53% menciona que algunas veces, y tan solo un 14.59% sostiene que siempre. Lo que refleja que las capacitaciones impartidas no son de mucha utilidad, puesto que no les proporcionan nuevas herramientas técnicas y prácticas para desarrollarse profesional y laboralmente porque la mayoría de capacitaciones son teóricas y pocas prácticas.

**Pregunta 6 ¿Cree usted que existe un reconocimiento al desempeño laboral por parte de los directivos?**

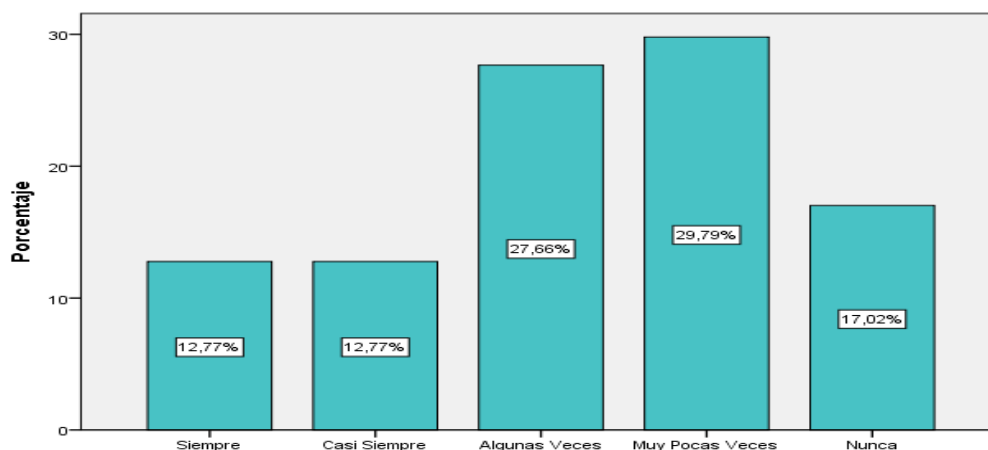
**Cuadro 19: Reconocimiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	12,8	12,8	12,8
Casi Siempre	6	12,8	12,8	25,5
Algunas Veces	13	27,7	27,7	53,2
Muy Pocas Veces	14	29,8	29,8	83,0
Nunca	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 18: Reconocimiento**



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Una parte de los encuestados, específicamente el 29.79%, manifiestan que muy pocas veces existe una reconocen su trabajo, el 27.66% piensa que algunas veces, y una minoría del 12.77% coincide que, si se reconoce su desempeño laboral con estos antecedentes, se puede determinar que existe falta de incentivos de toda índole en la institución lo que no permite que los servidores desarrollen todo su potencial.

**Pregunta 7 ¿Piensa usted que se realizan actividades de integración entre los funcionarios y directivos?**

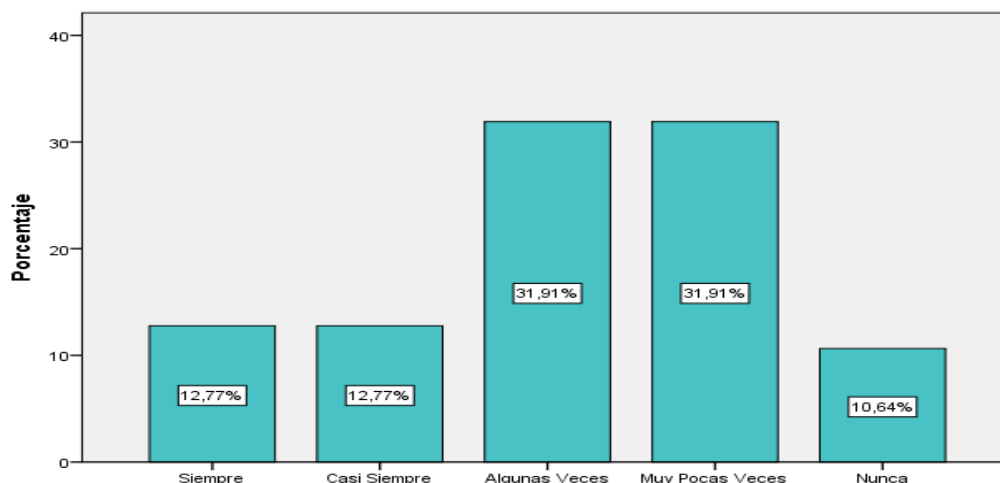
**Cuadro 20:** Actividades de integración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	12,8	12,8	12,8
Casi Siempre	6	12,8	12,8	25,5
Algunas Veces	15	31,9	31,9	57,4
Muy Pocas Veces	15	31,9	31,9	89,4
Nunca	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 19:** Actividades de integración



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Una parte de los encuestados específicamente el 31.91% manifiestan que muy pocas veces existen actividades de integración, otro 31.91% piensa que algunas veces, y una minoría del 12.77% coincide que, si se realizan actividades de integración, con estos antecedentes se determina que existen pocas actividades de integración entre directivos y colaboradores lo que minimiza, en su gran medida una comunicación efectiva y limita los vínculos de afinidad.

**Pregunta 8 ¿Usted cree que la comunicación que se lleva dentro de las diferentes áreas de la institución es la adecuada?**

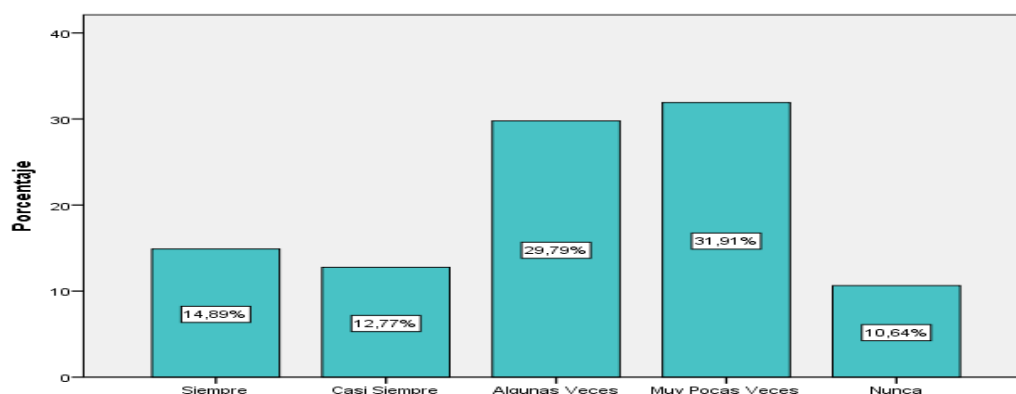
**Cuadro 21:** Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	7	14,9	14,9	14,9
Casi Siempre	6	12,8	12,8	27,7
Algunas Veces	14	29,8	29,8	57,4
Muy Pocas Veces	15	31,9	31,9	89,4
Nunca	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 20:** Comunicación



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Una parte de los encuestados, específicamente el 31.91%, manifiestan que muy pocas veces existe una adecuada comunicación, el 29.79% piensa que algunas veces y una minoría del 14.89% coincide que el tipo de comunicación es el indicado. Con estos antecedentes, se puede determinar que existen canales de comunicación obsoletos, los que ocasionan que se retrasen los procesos y no existe delegación de funciones.



**Pregunta 9 ¿Considera usted que para mejorar el comportamiento organizacional es necesario la implementación de un plan de mejora?**

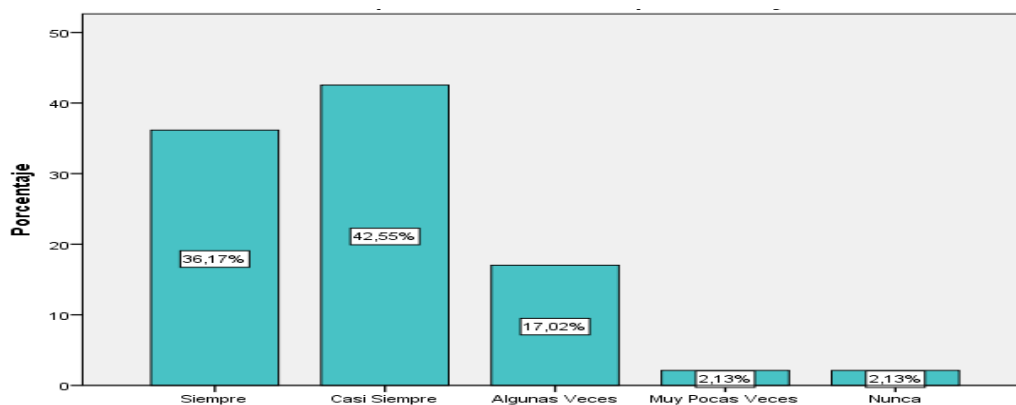
**Cuadro 22:** Implementación del plan de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	36,2	36,2	36,2
	Casi Siempre	20	42,6	42,6	78,7
	Algunas Veces	8	17,0	17,0	95,7
	Muy Pocas Veces	1	2,1	2,1	97,9
	Nunca	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 21:** Implementación del plan de mejora



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

Los resultados son contundentes tanto así que el 36.17% establece que siempre se debe establecer planes de mejora y el 42.55%, coinciden en que casi siempre; por otra parte, un ínfimo 2.13% se ajustan a la idea que muy pocas veces o nunca. Lo que permite establecer que su implementación es indispensable y permitirá conocer los posibles errores presentados y buscar mecanismos para mitigar estos efectos y mejorar el comportamiento organizacional, además de incrementar el desempeño laboral.

**Pregunta 10 ¿Piensa usted que la comunicación de las actividades institucionales visualiza el trabajo de los funcionarios?**

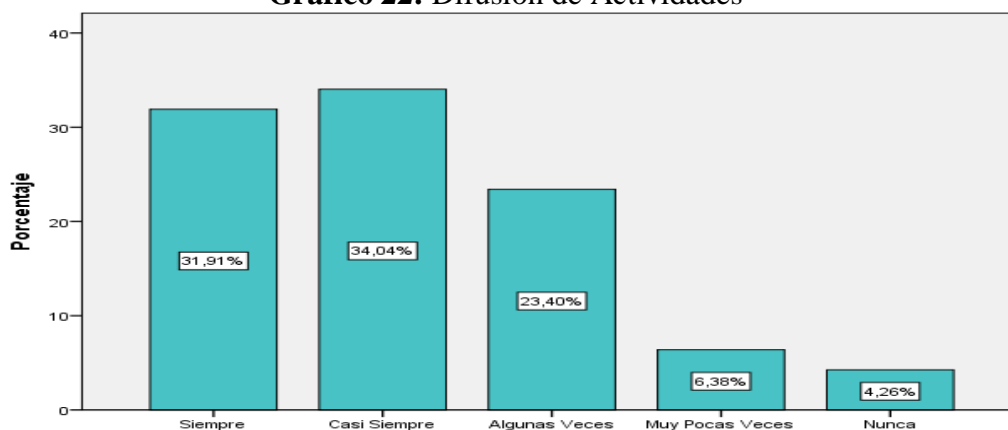
**Cuadro 23:** Difusión de Actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	15	31,9	31,9	31,9
Casi Siempre	16	34,0	34,0	66,0
Algunas Veces	11	23,4	23,4	89,4
Muy Pocas Veces	3	6,4	6,4	95,7
Nunca	2	4,3	4,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Gráfico 22:** Difusión de Actividades



**Fuente:** Funcionarios del Ministerio del Ambiente.

**Elaborado por:** Ana Rivera.

En los resultados se evidencia que el 31.91% establece que siempre se debe realizar una difusión de las actividades, el 34.04%, coinciden en que casi siempre; por otra parte, un ínfimo 4.26% considera que no es indispensable la difusión de las actividades. Lo que permite establecer que una adecuada comunicación de las actividades más relevantes de la institución ayudará a visualizar el trabajo de los colaboradores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

### 3.2 Limitaciones

- a) **La Distancia:** La oficina administrativa de la Dirección Provincial de Ambiente se encuentra ubicada en el cantón Santa Elena, pero las reservas administradas por el ministerio están un poco distantes, lo que dificultó la aplicación de las encuestas a los funcionarios, debido a que fue necesario trasladarse hasta la zona norte para recopilar la información, ello implicó la utilización de tiempo considerable entre cada una de las encuestas realizadas y utilizadas para esta investigación.
- b) **Poco grado de importancia a la investigación:** Es un tema un poco entendible debido a que los funcionarios no querían comprometerse al momento de emitir su respuesta, además algunos de ellos no mostraban el interés debido a la encuesta. Además, como se pudo visualizar en muchas de las respuestas en algunos de los funcionarios, quienes en algunos casos por desconocimiento consideraron poco indispensable este tipo de trabajos investigativos, creyéndolos pocos relevantes.
- c) **Tiempo utilizado:** Se tardó mucho al momento de recopilar la información, puesto que el traslado a las diferentes reservas marinas implicó invertir tiempo en esta actividad.

Las reservas marinas costeras están ubicadas a lo largo de la provincia de Santa Elena, una de ellas es denominada La Chicolatera, uno de los lugares más visitados por turistas nacionales e internacionales, se

encuentra ubicada en el Cantón Salinas, constituye la Reserva Marina Costera Puntilla de Santa Elena – REMACOPSE, más conocida por su nombre turístico como “La Chocolatera”.

Esta reserva se encuentra en el punto más sobresaliente de la Provincia de Santa Elena en el Ecuador, en la punta más sobresaliente de América del Sur. Por otra parte, fue relevante el tiempo que se invirtió en la tabulación de cada uno de los resultados obtenidos en el trabajo de campo para su posterior análisis de la información recolectada.

**d) Costo Financiero:** El constante traslado también trajo consigo costos de alimentación, boletos de buses entre otros los cuales no siempre se tienen disponibles para el desarrollo de las encuestas.

Además del costo de las impresiones y copias de las encuestas que se realizaron tanto al personal de la institución como a los usuarios frecuentes que acuden al Ministerio de Ambiente, Dirección Provincial de Santa Elena, a las diferentes áreas protegidas que están bajo custodia y manejo de esta cartera de estado. Lo que implica gastos para cada una de las actividades generadas.

### **3.3 Resultados**

#### **3.3.1 Validación de la hipótesis**

Para el presente estudio se validó la hipótesis. La variable independiente se estableció al comportamiento organizacional y la variable dependiente se enfocó al rendimiento de los trabajadores. Se realizó el análisis de los resultados en el sistema estadístico SPSS, donde mediante una tabla cruzada se compararon las dos variables por intermedio de una tabla de contingencia cruzada.

#### **3.3.2 Descripción de la hipótesis**

Hipótesis Nula (H0) La implementación de un plan de mejora para el adecuado comportamiento organizacional no incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente.

Hipótesis Alternativa (H1) La implementación de un plan de mejora para el adecuado comportamiento organizacional incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente.

#### **3.3.3 Procedimiento para la verificación de la hipótesis**

Para generar el cálculo de la hipótesis se procedió a ingresar los datos obtenidos de la encuesta en el programa estadístico SPSS, donde mediante tablas de contingencia cruzada las variables en cuestión, dando como resultado del análisis que acepta la hipótesis alternativa H1 con el fin de la implementación de un plan de mejora del comportamiento organizacional.

**Tabla cruzada:** ¿Las capacitaciones que se imparten ayudan a mejorar el comportamiento organizacional? \*¿Existe algún tipo de motivación que ayude a su desempeño laboral?

			¿Existe algún tipo de motivación que ayude a su desempeño laboral?					Total
			Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca	
¿Las capacitaciones que se imparten ayudan a mejorar el comportamiento organizacional?	Siempre	Recuento	1	1	3	1	1	7
		Recuento esperado	,7	,9	2,2	1,6	1,5	7,0
	Casi Siempre	Recuento	0	1	2	1	0	4
		Recuento esperado	,4	,5	1,3	,9	,9	4,0
	Algunas Veces	Recuento	2	1	3	3	3	12
		Recuento esperado	1,3	1,5	3,8	2,8	2,6	12,0
Muy Pocas Veces	Recuento	2	2	5	5	4	18	
	Recuento esperado	1,9	2,3	5,7	4,2	3,8	18,0	
Nunca	Recuento	0	1	2	1	2	6	
	Recuento esperado	,6	,8	1,9	1,4	1,3	6,0	
Total	Recuento	5	6	15	11	10	47	
	Recuento esperado	5,0	6,0	15,0	11,0	10,0	47,0	

**Elaborado Por:** Anita García.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,331 <sup>a</sup>	16	,994
Razón de verosimilitud	7,027	16	,973
Asociación lineal por lineal	1,120	1	,290
N de casos válidos	47		

a. 24 casillas (96,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

**Elaborado Por:** Anita García.

Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 16 según la tabla de valores de chi-cuadrado se tiene un valor límite de 26.2962, y según el análisis realizado se tiene un valor de chi-cuadrado de 5.331, donde se determina que dentro del rango de 0-26.2962, el resultado que se obtuvo está dentro del rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 5.331. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, es decir la implementación de un plan de mejora para el adecuado comportamiento organizacional incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente.

### **3.4 Discusión**

Mediante la evaluación del comportamiento organizacional realizado a la Dirección Provincial de Ambiente y conforme los resultados obtenidos del análisis situacional a través de la metodología de la investigación aplicada, refleja la necesidad de implementar un plan que permita mejorar el comportamiento organizacional con el objetivo de aumentar el desempeño laboral de los servidores que integran la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena y de la misma manera alcanzar mayores niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos, lo que permitirá alcanzar las metas individuales y colectivas de los colaboradores así como también cumplir con los indicadores de gestión de la institución.

La estructura del plan se establecerá siempre considerando al personal como el recurso principal que tiene toda institución para alcanzar las metas trazadas manteniendo siempre condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones.

# **PROPUESTA**

## **PLAN DE MEJORA PARA EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL ADECUADO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

### **4.1 Introducción**

Tomando en consideración el análisis realizado a través de la metodología aplicada, se establece la necesidad de la implementación de un plan de mejora del comportamiento organizacional, para aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de los funcionarios, además de obtener un mayor grado de compañerismo y empatía entre ellos. Lo que permite determinar la importancia de que los empleados estén enfocados en los objetivos organizacionales y para ello, la comunicación interna se convierte en una de las herramientas principales con las que cuenta la empresa para lograr tener un equipo de trabajo informado, motivado y alineado.

La comunicación interna y externa es todo lo que se genera en una empresa, tanto informal, como formal. Hay comunicación interna en todas las conductas que se desarrollan dentro de la organización, desde lo que se escribe, lo que se dice, lo que se piensa, lo que se siente, hasta lo que no se dice. Cada uno de los parámetros planteados obedece al resultado obtenido por parte de los instrumentos de recolección de datos, también al criterio de los directivos y jefes departamentales, quienes establecieron las pautas para la presente propuesta de implementación del plan de mejora.



## **4.2 Justificación**

La estructura del plan se establece para coadyuvar a mejorar los procesos y las relaciones interpersonales entre los colaboradores, partiendo de la premisa de que el talento humano es el recurso más importante dentro de una institución, razón por la cual nace la necesidad de la implementación de un plan de mejora para que el personal este motivado y participe de manera empoderada en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El plan de mejora para la Dirección Provincial de Ambiente, obedece a la meta que cada individuo tiene trazada en el ámbito laboral, deseo de superación, reconocimiento de su esfuerzo, crecimiento profesional, todo esto basado en las actividades diarias que realizan para la consecución de los objetivos institucionales, misma que debe ir coordinada para alcanzar el logro deseado por ambas partes.

Los factores del comportamiento organizacional influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores que impactan directamente en su rendimiento, en cuanto a la comunicación, en el liderazgo y primordialmente en la satisfacción laboral por medio de un estudio que permita establecer alternativas de mejora para su inmediata atención.

El plan de mejora del comportamiento organizacional, promoverá condiciones adecuadas para que los funcionarios de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente, realicen sus actividades de manera óptima, lo que permitirá mejorar su desempeño laboral, manteniendo una comunicación adecuada entre compañeros.

### **4.3 Descripción de la Institución**

El Ministerio del Ambiente, en concordancia con lo estipulado por el pueblo ecuatoriano en la Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, velará por un ambiente sano, el respeto de los derechos de la naturaleza o pacha mama, garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambiental equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Es el organismo del Estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Propone y define las normas para conseguir la calidad ambiental adecuada con un desarrollo basado en la conservación, el uso apropiado de la biodiversidad y de los recursos con los que cuenta el Ecuador.

La Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena se encuentra ubicada en el cantón Santa Elena Calles Chimborazo y Ángel Simón Yagual, consta de una Reserva de Producción de Fauna Marino Costera Puntilla de Santa Elena, ubicada en el punto más extremo de la costa continental de América del Sur y separa la bahía de Santa Elena del Golfo de Guayaquil, con una extensión marina de 52231 hectáreas marinas y 203 hectáreas terrestres, y fue creada en el 2008, además de la Reserva Marina El Pelado, localizada frente a la playa de Ayangue, y compuesta por 13005 hectáreas marinas y 96 hectáreas terrestres.

#### **4.4 Diagnóstico**

Conforme el análisis de los resultados obtenidos durante el levantamiento de información, se puede determinar que hay aspectos importantes a considerar al momento de la interpretación de los datos, siendo uno de ellos la motivación de los colaboradores por parte de su jefe inmediato.

Basado en los resultados de la encuesta a los trabajadores, se determina que muy pocas veces existe motivación puesto que coinciden en que hay ciertos sesgos en cuanto a la entrega de incentivos porque siempre son los mismos colaboradores quienes reciben algún tipo de motivación y no todos.

Por otra parte, los usuarios encuestados, coinciden que la falta de motivación de los funcionarios ocasiona en su mayoría, el bajo desempeño en cada una de sus actividades y no permite una atención eficaz y eficiente.

La falta de una difusión clara de cada uno de las actividades que realiza dentro del territorio la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, en algunos casos desmotiva a los empleados puesto que no se socializa el trabajo que viene desempeñando.

La utilización de las nuevas tecnologías de la información como herramienta de difusión, permitiría crear un impacto más visible del trabajo realizado y obtener resultados más visibles e importantes, además de confiables y necesarios para el estudio que se realiza a la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena, para mejorar la calidad de servicio.

## **4.5 Objetivos del Plan de Mejora de Comportamiento Organizacional**

### **Objetivo General**

Establecer una guía práctica en base a los modelos teóricos y prácticos, que permita el incremento progresivo del desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar programas de capacitación, analizando las necesidades de cada funcionario, para la mejora continua de sus conocimientos, habilidades y destrezas en el desempeño de su cargo.
- Motivar a los funcionarios desarrollando actividades recreativas que permitan un incremento de los niveles de compañerismos entre los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente.
- Medir el grado de eficiencia y eficacia de los funcionarios a través de evaluaciones periódicas para la identificación de posibles falencias en los procesos que oriente la retroalimentación.

## **4.6 Factibilidad del Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional**

La implementación del plan cuenta con la aprobación de la Dirección provincial de Ambiente de Santa Elena, son ellos quienes correrán con los gastos que incurre su implementación.

El presente trabajo se basa en la argumentación legal pertinente: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público y Código del Trabajo. La puesta en marcha del presente plan, está enfocada para mejorar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios y a su vez mejorar sus condiciones laborales.

#### **4.7 Descripción del Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional**

Luego del análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada se pueden identificar los niveles de motivación y de desempeño que tienen los funcionarios de la Dirección provincial de Ambiente de Santa Elena, se permite establecer los parámetros para la elaboración de los indicadores de gestión que permitan cumplir los objetivos de la propuesta.

Dentro de lo planteado se establece la implementación de un Plan de Mejora del Comportamiento Organizacional para los funcionarios de la institución, el mismo que se detalla a continuación y se estructura de la siguiente manera, estableciendo los indicadores y criterios pertinentes al fin de determinar las acciones y actividades a ejecutarse para conseguir el objetivo planteado.

#### **4.8 Importancia del Plan de mejora del Comportamiento Organizacional**

Las instituciones públicas en la actualidad han centrado su atención en el talento humano que poseen, desarrollando sus habilidades y destrezas para que brinden su mayor potencial en la realización de sus actividades, lo que ha producido una

mejora continua en su desempeño laboral, brindándole el protagonismo que siempre debió tener el trabajador en la empresa.

Es por esto que la implementación de un plan de mejora que aporte con el mejoramiento del desempeño laboral, permiten tener una guía que ayude a los directores de las instituciones a tener las herramientas necesarias para incentivar a su grupo de trabajo y conseguir los resultados esperados.

El fin de la presente propuesta, es tener el instrumento adecuado que permita a los funcionarios desarrollar sus actividades de manera cómoda y totalmente empoderados con la institución, así poder satisfacer las necesidades personales, institucionales y de los usuarios frecuentes, alcanzando altos grados de eficiencia y eficacia.

#### **4.9 Políticas del Plan de mejora de Comportamiento Organizacional**

- El plan debe ser considerado como una guía referencial que sirva como soporte y diagnóstico administrativo, el mismo que debe ser socializado dentro de la institución para garantizar su cumplimiento, y por ende alcanzar los resultados esperados.
- El plan sirve como un instrumento que ayuda al incremento de los niveles de empoderamiento de los funcionarios hacia la institución, basado en mejorar los niveles de eficacia de los colaboradores brindando mejores condiciones laborales.
- El plan debe someterse a constante actualización para ir aplicando nuevos métodos que permitan tener un mayor índice de motivación de los

funcionarios, además de la innovación tecnológica que permite ahorrar tiempo y dinero.

#### **4.10 Desarrollo del Plan de mejora del Comportamiento Organizacional**

Dentro del desarrollo del plan es importante el involucramiento de todo el personal que conforma la institución, de esta manera se obtendrán los resultados esperados, además de obtener beneficios personales, profesionales y colectivos que permitan mejorar la motivación de los funcionarios.

Es de vital importancia que las autoridades y jefes departamentales participen activamente en el desarrollo del plan de mejora para que puedan identificar cuáles son las diferentes necesidades de los funcionarios y así, encontrar las soluciones más viables a situaciones futuras que se presenten.

El plan de mejora debe ser actualizado constantemente en un período no máximo de dos años con un enfoque que vaya acorde a las necesidades institucionales y conforme los presupuestos que se tengan disponibles.

Es importante que cada uno de los colaboradores se empodere de este proceso continuo para que alcance el éxito deseado y logre los resultados esperados. El plan de mejora del comportamiento organizacional, tendrá principal efecto en la autoestima, comportamiento y la motivación de todos los miembros de la organización, basados en la estructura de la palabra organización, la misma que hace principal énfasis como parte fundamental de esta estructura social.

**Cuadro 24:** Plan de mejora del Comportamiento Organizacional

<b>Nro .</b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Financiamiento</b>
1	Desarrollar programas de capacitación con participación activa de cada uno de los funcionarios, de acuerdo al área donde se desempeñan.	Establecer convenios interinstitucionales para desarrollar capacitaciones para los funcionarios.	Director Provincial y Responsables de Áreas.	Actualizar constantemente los conocimientos de los colaboradores en cada uno de los procesos que desempeñan.	Frecuencia de programación de los cursos de capacitación en los que participan los trabajadores.	100	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.
2	Control de la asistencia del personal a las capacitaciones planificadas, y su aprobación respectiva.	Gestionar una capacitación trimestral para los colaboradores.	Director Provincial y Responsables de Áreas.	Medir el impacto de las capacitaciones en los funcionarios.	Verificación del nivel de capacitación de los funcionarios.	500	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.
4	Desarrollar acciones integrales que motiven la participación de todos los colaboradores.	Organizar actividades deportivas y recreativas, y celebrar los cumpleaños de los funcionarios.	Unidad de Talento Humano	Mejorar las relaciones interpersonales entre los funcionarios.	Verificación del nivel de comunicación entre todo el personal de la institución.	1000	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.



5	Establecer una tabla de incentivos laborales por alcanzar metas planteadas.	Reconocimiento al mejor funcionario del mes.	Director Provincial y Responsables de Áreas.	Motivar a los funcionarios para alcanzar las metas planteadas.	Evidenciar la motivación de cada funcionario en el desarrollo de sus actividades.	1000	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.
6	Desarrollar evaluaciones de desempeño de todo el personal de manera periódica.	Realizar una evaluación de desempeño anual de todo el personal.	Director Provincial y Talento Humano.	Medir el grado de eficiencia y eficacia de los colaboradores.	Medición del nivel de desempeño de los funcionarios.	100	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.
7	Retroalimentar el proceso de la evaluación de desempeño.	Realizar un informe técnico del proceso.	Director Provincial y Responsables de Áreas.	Reforzar los conocimientos de los funcionarios.	Evidencia el proceso de retroalimentación realizado.	100	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.
8	Evaluar el inventario de recurso tecnológico con el que cuenta la Dirección Provincial, para determinar si necesita actualizarse.	Determinar el estado y cantidad de recursos con los que se cuenta además de realizar un informe técnico.	Unidad de Tecnologías de la información y comunicación.	Contar con el recurso adecuado para el desempeño de las actividades.	Comprobar que los recursos tecnológicos, estén acorde a las actualizaciones.	100	Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.

**Fuente:** Ministerio del Ambiente  
**Elaborado por:** Ana Rivera

## Conclusiones

- Este trabajo de investigación permitió identificar mediante el diagnóstico del comportamiento organizacional, los diferentes factores que inciden en el desempeño laboral de los funcionarios a través de la utilización de técnicas y herramientas que permitieron visualizar con claridad que los trabajadores se encuentran poco comprometidos con la institución.
- El estudio realizado ha permitido conocer que el grado de influencia que tiene la motivación, es de suma importancia dentro del desempeño laboral de los funcionarios, debido a que se ve reflejado en el impacto que causa en el desempeño diario de sus funciones, lo que permite denotar que los trabajadores se sienten escasamente motivados en los ámbitos: personal, profesional y laboral. Esto causa retrasos en los procesos, por ende reducen los porcentajes de cumplimiento de las metas institucionales.
- El análisis realizado, aplicando un juicio crítico y racional de todos los resultados obtenidos por intermedio de la encuesta, permiten ver la realidad de la institución en cuanto al liderazgo poco participativo que se utiliza, generando un bajo compromiso de los empelados hacia la institución, que da como resultado deficiencias en el servicio prestado a la ciudadanía.
- Basados en fundamentación teórica, estadística y práctica analizada en el presente trabajo, permiten sostener la estructuración e implementación de un plan de mejora, el mismo que tiene como finalidad fortalecer la calidad del servicio a través de la motivación efectiva de sus trabajadores.

## **Recomendaciones**

- Generar procesos más participativos que conlleven a que el funcionario se sienta parte fundamental de la institución y le permita desarrollar sus habilidades y destrezas para sentir que la empresa toma en cuenta sus sugerencias. Esto provocará que el colaborador mejore su desempeño laboral y se encuentre mayormente comprometido en la realización de sus actividades.
- Utilizar técnicas de motivación innovadora y constante que permita a los colaboradores detectar el compromiso de la institución hacia su desarrollo personal y profesional, lo que facilitará tener funcionarios más competentes y comprometidos con los objetivos institucionales.
- Mejorar los canales de comunicación entre responsables de áreas y analistas, esto permitirá reducir tiempos de espera y mejorar los niveles de respuesta a los trámites que presentan los usuarios, causando un impacto positivo en las personas que día a día solicitan algún servicio por parte del Ministerio y faculta alcanzar niveles óptimos de respuesta.
- Implementar un plan de mejora del comportamiento organizacional, estructurado mediante la participación conjunta de quienes forman parte de la Dirección Provincial del Ambiente para contar con las herramientas necesarias, que describan cada uno de los detalles que debe incluir el plan con el fin de impulsar la mejora continua de los procesos del Ministerio de Ambiente y por ende a obtener resultados satisfactorios.

## **Bibliografía**

- Alcaraz Andreu, C. (2018). *Universitat de Barcelona*. Obtenido de <https://www.unibarcelona.com/es/actualidad/noticias/un-gran-desafio-motivar-nuestros-alumnos-traves-de-la-evaluacion>
- Blázquez, M., & Mondino, A. (2012). *Técnica Adiministrativa*. Obtenido de Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- CALDERÓN , D. U. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL* . Obtenido de <file:///E:/trabajo%20de%20titulacion%20tesis/296%20Ing.pdf>
- Chamorro, S. (01 de Marzo de 2017). *Deustoformación*. Obtenido de Planeta Formación y Universidades: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/mejorar-rendimiento-empleados-empresa>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cruz Cruz, P. S. (Marzo de 2016). *repositorio.upse.edu.ec*.
- Fajardo Valencia, G., & Nivia Flórez, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional*. Colombia: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

- Gómez Vélez, M. A. (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 131-153.
- González Ramos, T. E., & García Villamarin, E. (2014). La motivación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Referencia Pedagógica*, 166.
- Guzman Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Jimenez de Diego, M. (2014). Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. Santo Domingo, Santo Domingo, República Dominicana .
- King Nuñez, K. I. (29 de Marzo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Monje, A. (2012). *Metodología de la investigación : cualitativa y cuantitativa*.
- Navarro-Corona, C. (2016). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. *Revista Educación*, 62.
- Navas López, J. E., & Guerras Martín, L. A. (2000). *Casos de dirección estratégica de la empresa*. Madrid: S.L. Civitas Ediciones.

- Reguant, M., & Martínez - Olmo, F. (2014). *Diposit Digital de la UB*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruiz Otero, E., Gago García, M. L., García Leal, C., & López Barra, S. (2013). *Recursos Humano y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.L.
- Salas Perea, R. S., Lázaro, D. H., & Pérez Hoz, G. (2012). *Educación Médica Superior*. Obtenido de Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013)
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: INTERAMERICANA .
- Torres Bardales, C. (2015). *Cybertesis UNMSN*. Obtenido de Fundamentos filosóficos de la dignidad humana y su incidencia en los derechos humanos: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>
- Vintimilla, D. (2018). *Karl Marx: El Luchador del Nuevo Mundo*. Quito: Partido Comunista Ecuatoriano.

Zambrano Zambarno, L. M. (julio de 2015). *repositorio.espam.educ.ec*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/250/1/TAP56.pdf>

# ANEXOS



## **Anexo 1: Entrevista**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Guía de entrevista para conocer la opinión del Director Provincial sobre la situación de la empresa Ministerio del Ambiente, que permita el análisis del comportamiento organizacional y su influencia del rendimiento de los trabajadores.

1. **¿Cuáles son las metas y propósitos de la organización?**
2. **¿Qué estrategias utiliza en la organización para alcanzar los objetivos propuestos?**
3. **¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de la empresa?**
4. **¿Cómo considera el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa?**
5. **¿Qué tipos de incentivos brinda la institución a sus trabajadores?**
6. **¿Realiza reuniones para dar a conocer al personal los cambios efectuados en los distintos departamentos?**
7. **¿El personal cumple de manera adecuada las funciones asignadas?**
8. **¿Piensa usted que es importante el uso de estrategias de calidad para mejorar el servicio?**
9. **¿Considera usted que la elaboración de estrategias para mejorar el rendimiento de los trabajadores ayudaría a un mejor desempeño laboral y el cumplimiento de los respectivos objetivos de la Empresa?**
10. **¿Cree usted que es indispensable la implementación de un plan de mejora del comportamiento organizacional para motivar el desempeño de los trabajadores?**

## Anexo 2: Encuesta Funcionarios



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

**Objetivo:** Analizar el comportamiento organizacional de los funcionarios mediante los elementos que la componen que determinen el nivel de motivación en el desempeño de sus actividades.

**INSTRUCTIVO:** Para llenar la encuesta lea detenidamente las preguntas y responda de acuerdo a su criterio recuerde que de sus respuestas depende el éxito de este trabajo investigativo.

1. Conforme a su criterio proceda a llenar la encuesta acorde la siguiente escala detallada a continuación:

2.-De acuerdo a su criterio señale con una X una opción de la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>1</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>2</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>3</b>
<b>Muy Pocas Veces</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>5</b>

#### Información general

##### Género

Masculino

Femenino

LGBTI \_\_\_\_\_

### Preguntas

No.	Descripción	1	2	3	4	5
Variable Independiente: Comportamiento Organizacional						
Liderazgo						
1	¿Considera usted que el tipo de liderazgo que se aplica en la institución es el correcto?					
2	¿Cree usted que el tipo de liderazgo que se aplica en la institución es participativo?					
3	¿Piensa usted que un liderazgo adecuado garantiza el éxito institucional?					
Motivación						
4	¿Usted cree que existe algún tipo de motivación que ayude a su desempeño laboral?					
5	¿Considera usted que las capacitaciones que se imparten ayudan a mejorar el comportamiento organizacional?					
6	¿Cree usted que existe un reconocimiento al desempeño laboral por parte de los directivos?					
7	¿Piensa usted que se realizan actividades de integración entre los funcionarios y directivos?					
Comunicación						
8	¿Usted cree que la comunicación que se lleva dentro de las diferentes áreas de la institución es la adecuada?					
9	¿Considera usted que para mejorar el comportamiento organizacional es necesario la implementación de un plan de mejora?					
10	¿Piensa usted que la comunicación de las actividades institucionales visualiza el trabajo de los funcionarios?					

**Muchas gracias por su colaboración**

### Anexo 3: Encuesta Usuarios



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de usuarios sobre el servicio que presta la Dirección provincial del Ministerio del Ambiente, realizando el análisis correspondiente de los resultados, para aplicar un plan de mejoramiento del comportamiento organizacional.

**Instructivo:** Para llenar la encuesta lea detenidamente las preguntas y responda de acuerdo a su criterio recuerde que de sus respuestas depende el éxito de este trabajo investigativo.

1. Conforme a su criterio proceda a llenar la encuesta acorde la siguiente escala detallada a continuación:

2.-De acuerdo a su criterio señale con una X una opción de la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>1</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>2</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>3</b>
<b>Muy Pocas Veces</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>5</b>

#### Información general

##### Género

Masculino

Femenino

LGBTI \_\_\_\_\_

**Preguntas**

No.	Descripción	1	2	3	4	5
Variable Dependiente: Rendimiento de los Trabajadores						
Desempeño Laboral						
1	¿Cree usted que el servicio que presta esta institución a sus usuarios es eficiente?					
2	¿Considera usted que los funcionarios a través del desempeño de sus funciones se sienten comprometidos con la institución?					
3	¿Piensa usted que tiempo promedio de respuesta de los trámites es el apropiado?					
4	¿Usted cree que la motivación de los empujados influye en su desempeño?					
Recursos						
5	¿Considera que el Talento humano es el apropiado para brindar la atención adecuada a los usuarios?					
6	¿Considera que la institución brinda los recursos tecnológicos adecuados para realizar las actividades de control?					
7	¿Piensa usted que la administración de las reservas ambientales que tiene a cargo el Ministerio es eficiente?					
Estrategias						
8	¿Considera necesario aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio?					
9	¿Considera usted que la implementación de un plan de mejora contribuirá a optimizar el desempeño laboral y por ende la atención de los usuarios?					
10	¿Usted cree que parte fundamental del éxito de las instituciones, se basa en las estrategias que se trace?					

**Muchas gracias por su colaboración**

#### Anexo 4: Operacionalización de las Variables

**Cuadro 25:** Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>El adecuado comportamiento organizacional incide en el rendimiento efectivo de los servidores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.</p> <p>El adecuado comportamiento organizacional no incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>Es el medio interno de una organización que involucra varios aspectos como liderazgo, motivación y la comunicación que influye en el comportamiento y la conducta de los trabajadores.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p>	<p>Línea Continua de Autoridad</p> <p>Sistemas de Trabajo</p> <p>Incentivos</p> <p>Capitaciones</p>	<p>¿Considera usted que el tipo de liderazgo que se aplica en la institución es el correcto?</p> <p>¿Cree usted que el tipo de liderazgo que se aplica en la institución es participativo?</p> <p>¿Piensa usted que un liderazgo adecuado garantiza el éxito institucional?</p> <p>¿Usted cree que existe algún tipo de motivación que ayude a su desempeño laboral?</p> <p>¿Considera usted que las capacitaciones que se imparten ayudan a mejorar el comportamiento organizacional?</p> <p>¿Cree usted que existe un reconocimiento al</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevista</p>

			Comunicación	<p>Canales de Comunicación</p> <p>Coordinación de Actividades</p>	<p>desempeño laboral por parte de los directivos?</p> <p>¿Piensa usted que se realizan actividades de integración entre los funcionarios y directivos?</p> <p>¿Usted cree que la comunicación que se lleva dentro de las diferentes áreas de la institución es la adecuada?</p> <p>¿Considera usted que para mejorar el comportamiento organizacional es necesario la implementación de un plan de mejora?</p> <p>¿Piensa usted que la comunicación de las actividades institucionales visualiza el trabajo de los funcionarios?</p>	
--	--	--	--------------	---	--	--

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Cuadro 26:** Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El adecuado comportamiento organizacional incide en el rendimiento efectivo de los servidores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.	Variable Dependiente	Es el desempeño laboral que manifiesta el trabajador al cumplir cada una de las funciones asignadas, y que se refleja en los resultados alcanzados de acuerdo a los recursos disponibles y a las estrategias empleada para alcanzar niveles óptimos de productividad.	Desempeño	Resultados Empoderamiento	¿Cree usted que el servicio que presta esta institución a sus usuarios es eficiente?  ¿Considera usted que los funcionarios a través del desempeño de sus funciones se sienten comprometidos con la institución?  ¿Piensa usted que el tiempo promedio de respuesta de los tramites es el apropiado?	Encuesta
El adecuado comportamiento organizacional no incide en el rendimiento de los trabajadores del Ministerio del Ambiente.	Rendimiento de los trabajadores		Recursos	Humano Tecnológico Financiero Materiales	¿Usted cree que la motivación de los empleados influye en su desempeño?  ¿Considera que el talento humano es el apropiado para brindar la atención adecuada a los usuarios?  ¿Considera que la institución brinda los recursos tecnológicos	Entrevista



			Estrategias	Trabajo en Equipo Estímulos	<p>adecuados para realizar las actividades de control?</p> <p>¿Piensa que la administración de las reservas ambientales que tiene a cargo el ministerio es eficiente?</p> <p>¿Considera necesario aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio?</p> <p>¿Considera que la implementación de un plan de mejora contribuirá a optimizar el desempeño laboral y por ende la atención de los usuarios?</p>	
--	--	--	-------------	--------------------------------	---	--

**Elaborado por:** Ana Rivera

## Anexo 5: Matriz de Consistencia

**Cuadro 27:** Matriz de Consistencia

TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES
<p>Análisis Del Comportamiento Organizacional Y Su Incidencia En El Rendimiento De Los Trabajadores Del Ministerio Del Ambiente, Cantón Santa Elena Provincia De Santa Elena, Año 2017.</p>	<p>¿De qué manera influye el comportamiento organizacional, en el, rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente de la Provincia de Santa Elena?</p>	<p>¿Cuáles son los fundamentos teóricos a tomar en consideración para la implementación de un plan de mejora del comportamiento organizacional?</p> <p>¿Cuáles serán las estrategias metodológicas para realizar el análisis del comportamiento organizacional de los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los parámetros a seguir para la identificación de las posibles</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Realizar una reingeniería de los procesos, efectuando el análisis del comportamiento organizacional, para que mejore el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.</p>	<p>El análisis del comportamiento organizacional incide en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.</p> <p>El análisis del comportamiento organizacional no incide en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena.</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Rendimiento de los trabajadores</p>	<p>Línea Continua de Autoridad</p> <p>Sistemas de Trabajo</p> <p>Incentivos</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Canales de Comunicación</p> <p>Coordinación de Actividades</p> <p>Resultados</p> <p>Empoderamiento</p> <p>Tecnológico</p> <p>Humano</p>

		<p>falencias en el rendimiento laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los elementos prácticos a considerar para establecer el plan de mejora del comportamiento organizacional de la Dirección Provincial de Ambiente de Santa Elena?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Analizar el modelo de la gestión administrativa, evaluando la cultura corporativa, para evidenciar la relación entre el ambiente laboral y la organización.</p> <p>Determinar el grado de influencia de la motivación, mediante las técnicas y herramientas necesarias de recolección de datos, para la verificación de su nivel de impacto en los funcionarios.</p> <p>•Analizar los resultados obtenidos de la investigación, con juicio y criterio lógico y práctico, con la finalidad de la delimitación de los diferentes factores que</p>			<p>Financiero</p> <p>Materiales</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Estímulos</p>
--	--	--	--	--	--	---

			<p>inciden en el desempeño de los colaboradores.</p> <p>Establecer un plan de mejora del comportamiento organizacional, basado en los resultados para la creación de un ambiente óptimo de trabajo en la Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Anexo 6:** Presupuesto de Trabajo de Titulación

**Cuadro 28:** Presupuesto Trabajo de Titulación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Transporte		\$100	\$100
Útiles de Oficina		\$55	\$55
Resma de hojas A4	10	\$5	\$50
Tintas de Impresión negro	1	\$25	\$25
Tintas de Impresión color	3	\$25	\$75
Internet		\$125	\$125
Fotocopias		\$40	\$40
Pen drive de 8GB	1	\$38	\$38
Anillados	4	\$25	\$100
Imprevisto		\$80	\$80
<b>Total</b>			<b>\$688</b>

**Elaborado Por:** Anita Rivera.

**Cuadro 29:** Presupuesto Plan de mejora del comportamiento organizacional

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Refrigerios (Integraciones Deportivas y Recreativas)	150	\$3	\$450
Break (Capacitaciones)	150	\$2	\$300
Materiales (Kits)	150	\$5	\$750
Placas de Reconocimiento	12	\$15	\$180
Gastos varios		\$320	\$320
<b>Total</b>			<b>\$2,000</b>

**Elaborado por:** Ana Rivera.

**Anexo 7: Cronograma del Trabajo de Titulación**

ACTIVIDADES	FEBRERO																								MARZO						ABRIL						MAYO						TOTALES	
	07	08	14	15	21	22	28	01	07	08	14	15	21	22	04	05	11	12	18	19	25	26	02	03	09	10	16	17	23	24	TOTAL MES	TOTAL ACUM												
	1 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	5 Se	5 Se	6 Se	6 Se	7 Se	7 Se	8 Se	8 Se	9 Se	9 Se	10 Se	10 Se	11 Se	11 Se	12 Se	12 Se	13 Se	13 Se	14 Se	14 Se	15 Se	15 Se														
	3,33 %	6,67 %	10 %	13 %	17 %	20 %	23 %	27 %	30 %	33 %	37 %	40 %	43 %	47 %	50 %	53 %	57 %	60 %	63 %	67 %	70 %	73 %	77 %	80 %	83 %	87 %	90 %	93 %	97 %	100 %														
1) INTRODUCCIÓN Y MARCO CONTEXTUAL - PROBLEMA	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.																														6	6										
2) MARCO TEÓRICO				2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.																										8	14										
3) MATERIALES Y MÉTODOS								2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.																			14	28										
4) RESULTADOS Y DISCUSIÓN															2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.											16	44										
5) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																							2 Hrs.											2	46									
5) REVISIÓN FINAL																								2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.	2 Hrs.			14	60										

Elaborado por: Ana Rivera.



Ministerio  
del Ambiente

DEPARTAMENTO  
DECANATO FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

10:58 16 MAR 2018

*Julio*  
FORMA AUTORIZADA



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Oficio Nro. MAE-DPASE-2018-0298-O

Santa Elena, 08 de marzo de 2018

**Asunto:** RESPUESTA A UPSE SOBRE AUTORIZACION PARA LA ESTUDIANTE ANA RIVERA PARA QUE RELIACE SU TRABAJO DE TITULACION

Ingeniera

Linda Nuñez Guale

**Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA "UPSE"**

En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al oficio No. 108-CAE-2018, suscrito por la Directora de Carrera Ing. Linda Nuñez Guale en el cual se indica que se ha recibido la Solicitud de la señorita Rivera García Ana María, con Cédula de ciudadanía No. 2400342842, estudiante de noveno semestre de la Carrera de Administración de Empresas; la misma que manifiesta la posibilidad de desarrollar su trabajo de titulación con el tema "ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DLE AMBIENTE, CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DE SNATA ELENA, AÑO 2017.

Por lo expuesto en mi calidad de Director Provincial de Ambiente manifiesto la aceptación por parte de nuestra institución en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorizo para que sea publicado en el repositorio del portal web de la UPSE.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Blgo. Kelvin Luciano Ronce Campuzano  
DIRECTOR PROVINCIAL DEL AMBIENTE DE SANTA ELENA



Referencias:

- MAE-DPASE-2018-0481-E

**Anexo 8: Carta Aval**



**Anexo 9: Fotos**



**APLICACIÓN DE ENTREVISTA AL DIRECTOR**



**APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS USUARIOS**