



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial

TEMA:

**Ambiente Laboral de los Servidores y Trabajadores de la Dirección Distrital de Los
Ríos del MTOP**

EGRESADA:

Solange Noemí Larenas Sojos

TUTOR

Ing. Darwin Fabián Toscano Ruiz MAE.

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La Dirección Distrital de Los Ríos del Ministerio de Transporte y Obras Públicas o MTOP, se encuentra ubicada en la Av. Enrique Ponce Luque diagonal al colegio Ecomundo en la ciudad de Babahoyo, esta institución se encarga de la construcción y mantenimiento de la Red Vial Nacional del Ecuador, el parque automotriz del MTOP Los Ríos está formado por seis volquetas, una cama baja, dos tanques de asfalto, una retroexcavadora, una mini escarbadora, siete camionetas y dos patrullas de camino.

El MTOP – Los Ríos cuenta con 60 trabajadores y servidores públicos en total, siendo el 48% del personal quien ejerce las funciones administrativas y el 52% conforman la parte operativa. Como lo indica el (Código de Trabajo, 2012, pág. 7), “trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero”.

Como lo menciona (Ley Organica de Servicion Público, LOSEP, 2017, pág. 7), “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que con cualquier título trabajen, presten servicios y ejerzan un cargo dentro del sector público”.

La Dirección Distrital de Los Ríos es una institución pública la cual fue creada mediante decreto ejecutivo número ocho, el 8 febrero del año dos mil siete , desde entonces se ha encargado del mantenimiento vial del país, por lo cual la cartera de estado se ha convertido en una entidad responsable de formular, implementar y evaluar políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del país.

Para poder desarrollar la siguiente investigación basada en el ambiente laboral de los servidores y trabajadores de la dirección distrital de los Ríos del MTOP. Mediante la observación fue muy fácil evidenciar esta problemática ya que en esta institución se realizó

las prácticas pre-profesionales, obteniendo como resultado una deficiente relación laboral entre los trabajadores y servidores de la institución. El ambiente laboral es primordial para el buen funcionamiento, desarrollo y ejecución de procesos implementados por este ministerio.

Después de aplicar la entrevista al presidente de Sindicato de Choferes MTOP – Los Ríos, delegado por los trabajadores y servidores de la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos por el gran volumen de personal que existe en ella, obteniendo el mismo problema al haber realizado el método de la observación encontrando las causas y efectos de esta problemática, se pretende aplicar a todo el personal pero algunos Ingenieros y choferes se encontraban con disposición de trabajo y debían salir fuera de la ciudad, otros con vacaciones o algún permiso por cuestiones personales.

El presente estudio tiene como línea de investigación el modelo de gestión administrativa debido a que se fundamenta en que en la institución existe poca preocupación por el ambiente laboral en el que se relacionan los trabajadores y servidores, ocasionando con eso que los procesos administrativos no se den de manera satisfactoria y productiva para el MTOP Los Ríos.

El presente caso de estudio pretende estudiar la problemática del ambiente laboral de los servidores y trabajadores del MTOP, lo cual se presentara detalladamente las causas y efectos que provoca esta dificultad y no permite la colaboración e integración de los mismos.

La preocupación reside en que no existe una integración a la hora de trabajar en equipo lo que impide el buen desempeño de la institución.

DESARROLLO

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas o MTOP, es el rector del sistema Nacional del Transporte, fue creado mediante decreto ejecutivo del ocho de febrero del dos mil siete, y es el encargado de la construcción y el mantenimiento de la Red Vial Estatal.

Este Ministerio tiene entidades del sector del transporte adscriptas las cuales son: Dirección General de Aviación Civil del Ecuador, Agencia Nacional de Tránsito, Comisión de Tránsito, Sistema Público para pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT) y Autoridades portuarias.

El MTOP cuenta con seis subsecretarías y veinte tres Direcciones Distritales en las diferentes provincias del país que están en : Azuay, Bolívar, Cañar, Carchi, Cotopaxi, Chimborazo, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena, Sucumbíos, Tungurahua y Zamora Chinchipe.

El presente estudio de caso está enfocado en estudiar la problemática que existe en la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos que se encuentra ubicada en la Av. Enrique Ponce Luque diagonal al colegio Ecomundo en la ciudad de Babahoyo la misma cuenta con sesenta trabajadores y servidores públicos en total.

Los trabajadores y servidores de la Dirección Distrital de los Ríos, necesitan realizar trabajos en equipo, por ser esta una institución pública requieren coordinar con los diferentes departamentos, convirtiéndose este en el problema central, debido a la falta de coordinación y cooperación entre ellos.

Actualmente es evidente el poco compañerismo e integración de los trabajadores y servidores, logrando que se dificulte la comunicación entre ellos y una pérdida de tiempo a la hora de pasar una información requerida por el jefe inmediato.

Los principales problemas que afronta la institución son:

- Deficiente comunicación entre el jefe caminero y los choferes de vehículos pesados
- Duplicidad de información solicitada por el jefe inmediato
- Falta de cooperación en el momento de trabajar en equipo
- Conflictos a la hora de efectuar una tarea
- Falta de cooperación e integración de los trabajadores y servidores del MTOP
- Problemas internos tanto para el control de calidad en la información emitida a las autoridades, como para la imagen de la institución
- Desmotivación
- Reducido espacio físico
- Deficiente relaciones personales
- Deficiente relación de los choferes de vehículos liviano con su jefe inmediato
- Poco incentivo económico
- Desconfianza entre compañeros
- Carencia de liderazgo
- Poca integración laboral
- Rumores en los pasillos sobre el mal trabajo realizado por un compañero

Como expresa (Andrade, 2005, pág. 9), “La comunicación es para la empresa el equivalente al sistema circulatorio del organismo animal o humano: permite que la sangre, que en este caso es la información, llegue a todos los rincones del cuerpo y les proporciona el oxígeno necesario para su sano funcionamiento”. Sin embargo en la Dirección Distrital de

Los Ríos del MTOP no se lleva a cabo esta teoría, reflejando que la comunicación se realiza de una forma deficiente algunas veces, logrando que no se comprendan entre ellos acumulando así el trabajo asignado, el deber de cada uno es comunicar si se sienten inconformes con la tarea encomendada para no producir un retraso en las actividades de la institución. El resultado llamados de atención del jefe inmediato provocando así malos entendidos; por lo cual primero se consulta al compañero más allegado si quiere realizar esa tarea mientras que a los demás se les asigna sin saber si se encuentran con licencia médica también o con una calamidad ocasionando enemistades entre ellos , tal vez por preferencia o falta de importancia a la situación de los demás o no contar con una buena relación laboral debido a problemas que se han presentados, calumnias, falsos comentarios, problemas externos a la institución, obteniendo como consecuencia que todos los trabajadores y servidores del MTOP no se relacionen de forma equitativa.

Indica (Forehand & Gilmer, 1964, pág. 361), “El clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones”. En el ministerio el enfoque de este proceso se debe que no existe el correcto ambiente laboral entre compañeros, debido al poco compromiso entre departamentos, por ejemplo la Supervisora de Recursos Humanos con la Supervisora de Servicios Institucionales ambas deben coordinar tiempo y tareas para hacer la respectiva contratación en el tiempo oportuno de la póliza de fidelidad tipo Blaket que involucra a trabajadores y servidores, pero esto nunca se logra al momento, dado que la Supervisora de Servicios Institucionales lo toma sin ninguna importancia alegando que solo se encarga de las proformas para ejecutar la contratación, ella es la responsable en realizar toda la parte contractual y Recursos Humanos solo pasar el requerimiento con la debida certificación presupuestaria.

Entre los trabajadores y servidores de la Dirección Distrital de Los Ríos MTOP, en ocasiones el ambiente laboral no es agradable, ocasionado por la poca relación que existe entre áreas de trabajo, esto se evidencia dado que la Unidad Administrativa Financiera no trabaja correctamente con las sub áreas respectivas, indicando que Recursos Humanos debe trabajar a la par con Financiero, una se encarga de realizar nómina de pago del personal y la otra efectuar las revisiones de la misma a veces el Departamento Financiero no realiza su parte y pasa por alto la revisión de nómina y si algún descuento fue realizado de mas, ellos culpan a la Supervisora de Recursos Humanos alegando que no sabe realizar bien su trabajo.

El Departamento Administrativo se encarga de mantener al ministerio abastecido de todo lo necesario para su funcionamiento, aunque en la institución no sucede esto y siempre administrativo tiene problemas con tecnológico, este pasa con tiempo el requerimiento sobre la compra de tóner y mantenimiento tanto de impresoras como computadoras, la Supervisora de Servicios Institucionales está encargada de realizar estas compras espera que se deterioren para ahí empezar el papeleo para la contratación de este servicio, trayendo con eso pérdida de tiempo en las actividades del personal.

La Unidad de Infraestructura Provincial y la Unidad Gestión del Transporte Provincial, son dos áreas que deberían trabajar en conjunto y forjar un buen ambiente laboral, pero es lo contrario, estos departamentos integran los Ingenieros Civiles y parte obrera de la institución, estos deben salir a la vía para realizar los recorridos programados semanalmente y para ello necesitan ser trasladados por los choferes, y sucede en estos departamentos que los Ingenieros efectúan disposiciones de trabajo para choferes sin respetar su horario, haciéndolos trabajar pasada de las cuatro de la tarde que es su hora de salida, teniendo conocimiento que no hay reconocimiento de horas extras por falta de presupuesto.

El incumplimiento de las actividades se debe a que no planifican su tiempo para cumplir con lo establecido en el Plan Anual Operativo, al principio del año cada jefe de área se reúne con sus compañeros y se proyectan las actividades que deben efectuar en el transcurso del periodo fiscal, pero este plan muchas veces no es desarrollado totalmente, algunos servidores del área Administrativa han presentado el 35% de incumplimiento en las actividades planeadas y son objeto de llamados de atención por parte del Director.

Como lo menciona (Uribe Prado, 2015, pág. 5), “El clima organizacional y el ambiente son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, influye la productividad, la percepción y salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos”. El ambiente laboral en la institución no es adecuado para la cantidad de personal que prestan sus servicios y esto influye como calidad de información proporcionada por cada área, en varias ocasiones esta problemática afecta el desempeño de la Supervisora de Recursos Humanos ella debe interactuar con todo el personal y este no coopera cuando se les solicita realizar una actividad específica.

El ambiente laboral es de mucha importancia en el día a día, pero como se puede evidenciar en el MTOP de Los Ríos ha pasado desapercibido siendo originada por la parte económica de la misma, por falta de recursos que de una u otra manera no es posible realizar un incentivo monetario o diplomas de felicitaciones tanto a los servidores y trabajadores que por el desempeño que realizan se lo merecen.

Por esta razón un deficiente ambiente laboral conduce a que existan problemas en la relación laboral como lo indica (Castellanos Martínez, 2012), “El clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral”. La Dirección Distrital del MTOP Los Ríos ha identificado que el entorno laboral en el cual se relacionan está generando ausentismo laboral,

los choferes de vehículos pesados como livianos no cumplen con lo que se les dispone, y no pretenden cambiar esta situación, sino más bien han llevado esta problemática rebasando los límites provocando un ambiente poco agradable para sus compañeros de trabajo.

Mientras exista una deficiente relación laboral en el MTOP de Los Ríos, no permitirá que tanto los Ingenieros civiles como lo choferes de vehículo liviano trabajen conjuntamente y sin evasiones; por las tareas encomendadas que toman más tiempo del horario de trabajo, logrando con ello una mala relación laboral.

Al instante que se generen estos problemas en la institución está permitiendo que las tareas encomendadas se retarden por esta situación, perdiendo tiempo para desempeñar las actividades asignadas, este problema es desconocido por el jefe inmediato dado que él no se encuentra en la institución por sus múltiples ocupaciones de Director se traslada a la Subsecretaria ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el campamento de Quevedo o viaja a la ciudad de Quito donde se encuentra matriz.

En el establecimiento donde se realiza el estudio de caso tampoco existe conocimiento acerca de cómo afecta el ambiente laboral al control interno dentro de la institución como lo indica (Montoya, 2014, pág. 4), “Es el conjunto de valores y creencias compartidas por los miembros de una organización determinada. Estos valores y creencias reflejan los parámetros que sostienen los integrantes acerca de lo que se hace y lo que se debe hacer dentro de las organizaciones”. Estas normas de control interno en el MTOP Los Ríos los servidores y trabajadores tienen conocimiento de ellas pero no lo aplican, ni tampoco prestan interés en saber con qué se relacionan en cada actividad que desarrollan en la entidad, dado a que estas normas de control reflejan las actividades y responsabilidades de cada miembro que labora en la empresa.

Por lo general el conocimiento de estas normas internas, solo las identifican el 25% del personal que labora en la institución dividido en administrativo y la parte obrera siendo estos solo los más antiguos, por este motivo el recurso humano como son choferes de vehículo liviano, pesado, ayudantes de máquina, asistentes de matriculación, auxiliares de archivo, oficinistas, técnico de archivo y guardalmacén desconocen de ellas realizando tareas que no forman parte de sus obligaciones, ocasionando un desequilibrio en el orden y control de las mismas que debe efectuar cada servidor, es importante que tanto trabajadores y servidores tengan conocimiento de las normas de control interno, para que así se tenga una organización en las actividades que debe ejecutar cada persona.

Que la institución cuente con un buen ambiente laboral como lo expresa (Leal Baròn, 2014, pág. 7), “Si los empleados se sienten motivados con su trabajo, es decir: con estabilidad laboral, buena remuneración, bienestar para ellos y su familia, serán unas personas más comprometidas y con un alto sentido de pertenencia hacia la organización”. Esta teoría no se cumple en la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos, por lo que el trabajador y servidor no cuentan con una estabilidad laboral, la remuneración que recibe es inferior a las actividades que desempeñan y si les llegara a ocurrir algún accidente mientras estén cumpliendo con sus labores sus familias quedan desprotegidas logrando con esto que los trabajadores no se sientan comprometidos con ella.

Si hubiere un ambiente laboral ameno en la empresa los trabajos en equipo por ejemplo consolidación de información entre el Departamento Financiero y el área técnica fueran más fructíferos debido a que este es deficiente cada servidor se enfoca en pasar la información por separado y si llega a haber momentos de trabajo grupal se enfocan en estar discutiendo con el compañero de área por lo que no logran ponerse de acuerdo, por esta razón el ambiente laboral no es agradable en la institución, por lo tanto la motivación que se le proporciona a los colaboradores de la empresa no es suficiente para que ellos se comprometan con entidad.

En cuanto a la comunicación organizacional como lo indica (Castro, 2014), “Debe ser clara debido a que todos los miembros de una organización deben mantener una excelente comunicación con los diferentes departamentos de la empresa”. Como se ha podido evidenciar que en la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos no cumple con la teoría antes citada debido a que existe una escasa comunicación entre el Jefe de Equipo Caminero, la Supervisora de Servicios Institucionales genera disposiciones a los choferes de vehículos livianos y la Supervisora de Recursos Humanos controla a todo el personal logrando que solo se lleve una buena comunicación con las personas allegadas a ellos, permitiendo que los demás trabajadores y servidores queden desinformados.

La deficiente comunicación institucional, permite que no se realice de una forma organizada las actividades, el jefe inmediato a la hora de informar sobre los procesos en los cuales se va a trabajar no es captado por los servidores, ya que no están prestos a atender lo que se les está comunicando, logrando así efectos negativos para la institución.

En el MTOP Los Ríos existe poco dialogo, debido a que se da pero por terceras personas no directamente sino que envían al compañero, los trabajadores de máquina no comprenden la tarea encomendada por el jefe de equipo y por esta razón no cuenta con el interés de cumplir con ella, evidenciando que los miembros de la institución no están comprometidos, puesto que no se preocupan por culminar la actividad encomendada de manera eficiente y eficaz.

Como lo indica (Martinez, 2016, pág. 18), “El comportamiento de cada persona refleja las actitudes que tenemos y es nuestra manera de mostrarnos en el lugar de trabajo; dichas emociones se transmiten ha como actuamos o como desarrollemos nuestro trabajo”. En el MTOP Los Ríos los servidores y trabajadores reflejan una actitud negativa en su comportamiento hacia sus compañeros, actuando de manera egoísta y poco comprensibles con las circunstancias que estén pasando, por ejemplo los envían de comisión a la subsecretaria en

Guayaquil o Quito a matriz, pero no saben si el chofer cuenta con el recurso de subsistencia porque les avisan el mismo día de la disposición sabiendo la Supervisora de Servicios Institucionales con días de anticipación quien debe ir a cumplir con esa disposición de trabajo y algunos solo cuentan con el pasaje de regreso a casa.

La Supervisora de Servicios Institucionales muestra una actitud insensible hacia los choferes de vehículos livianos a la hora de elaborar disposiciones de trabajo y esto ha ocasionado que ellos sientan apatía hacia ella y no quieren realizar las tareas que como Supervisora les encomienda, realizando muchas quejas y por temor a ser calificados como desobedientes no son capaces de pasar estas por escrito como se lo solicita la Supervisora de Recursos Humanos.

Como señala (Ramirez Campos & Dominguez Aguirre, 2012), “El compromiso en el trabajo es de vital importancia; que un personal no esté comprometido con la empresa no ayuda al cumplimiento de los objetivos más bien dificulta el progreso de la misma para que pueda crecer en los negocios”. El compromiso de los servidores y trabajadores de la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos, existe para unos colaboradores y para otros no, como la Supervisora de Servicios Institucionales, el Jefe de equipo camionero y algunos Ingenieros civiles que son la parte fundamental de esta institución por pertenecer a la parte administrativa menosprecian el trabajo de los servidores bajo código de trabajo y por el comportamiento de ellos algunos trabajadores es decir la parte obrera se rehúsa a cumplir con los objetivos enmarcados por la empresa.

Además en algunas ocasiones la información que la supervisora de Servicios institucionales o el Jefe de Equipo Camionero proporcionan a sus compañeros de trabajo es errónea, puede darse por antipatía al compañero al que tiene que enviar dicha información, aunque con esto lo que ocasiona es que el consolidado de la misma llegue distorsionada al

jefe inmediato esto quiere decir al Director y como el ambiente laboral es deficiente dentro de la institución se imposibilita el trabajo en equipo siendo esta una forma de poder desempeñar las tareas más rápido y de una manera eficaz.

Conceptualizando (Vera, 2011), “Las personas que conforman el equipo están centradas a realizar las tareas designadas donde tienen buena comunicación para tomar decisiones que conlleven a realizar los objetivos propuestos”. En la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos, mediante la entrevista realizada a algunos trabajadores y servidores se visualizó que no existe integración y mucho menos trabajos en equipo, debido a la poca relación de laboral, por este motivo evitan tener que realizar trabajos en equipo y así lograr que las tareas se ejecuten de una manera más rápida, según la entrevista efectuada se pudo observar que algunos trabajadores no tienen el interés de mejorar las relaciones laborales con sus demás compañeros, indicando que mientras realicen las labores encomendadas no necesitan trabajar con nadie que los retrase.

Las integraciones en el MTOP Los Ríos, se dan por festividades o charlas preparado por el departamento de Recursos Humanos o por convocatoria del Director para dar alguna directriz sobre un tema en específico en la cual necesita el apoyo de todo el personal, en esas ocasiones es importante el trabajo en equipo para poder desarrollarla a cabalidad y con responsabilidad, al contrario el tiempo se va en discusiones y críticas hacia a la persona encargada de realizar el consolidado de la información, en vez de practicar el compañerismo y ayudar a la persona encargada proporcionándole los informes necesarios para ejecutar esta tarea.

Debido a esto se puede analizar que la falta de cooperación por parte de los servidores y trabajadores trae como resultado un trabajo deficiente, como indica (Ahmed, Khan, & Butt, 2012, pág. 8), “Uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son

percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento”. Debe existir un buen ambiente laboral debido a que este influye de manera positiva en la motivación y satisfacción de los trabajadores y servidores para obtener buenos resultados en la labor que desempeñan.

La satisfacción y la motivación estos dos elementos no existen en el MTOP Los Ríos; porque tanto trabajadores y servidores están insatisfechos en el puesto de trabajo que desempeñan, quizás mantienen el puesto de trabajo porque no saben hacer otra cosa o por necesidad, en la entrevista manifestaron que hoy en día es muy complicado conseguir trabajos y más por la edad que tienen, ellos indican que por mantenerse en este trabajo hacen el mayor esfuerzo por cumplir con las tareas que se les encomienda y aunque exista elementos negativos solo se encaminan en cumplir con su labor.

En el MTOP los Ríos se debería dar una comunicación como la que indica (Alvarez, 2013), “Proceso mediante el cual se intercambia información entre dos o más personas dentro de un entorno organizacional para lograr una buena comunicación y alcanzar los objetivos en común”. En la Dirección Distrital de Los Ríos la comunicación no es buena debido que no persiste el dialogo entre trabajadores, ocasionando que las tareas no se realicen de manera adecuada es decir que no se ejecuten satisfactoriamente.

En la entrevista realizada al presidente de Sindicato de Choferes MTOP – Los Ríos indico que en ocasiones trabajar con un compañero con quien no hay una buena comunicación se volvía tedioso, lo cual complicaba finalizar la tarea encomendada debido a que no contaban con un buen dialogo para ponerse de acuerdo y organizar sus ideas, sino que cada uno se enfocó a realizar la actividad como mejor le parecía, sin darle importancia a trabajar conjuntamente, si realizaban un trabajo coordinando el uno con el otro el resultado fuera satisfactorio.

Una de las causas que se suscitan a la hora de realizar un comunicado enviado por parte del Director o del MTOP central es la secretaria que no realiza un control si esta información estaría llegando a todo el personal, muchas veces estos comunicados trata de cómo se va realizar la evaluación de desempeño por lo que en ella se plasma la proyección las actividades de cada servidor se plantea desde el inicio del periodo fiscal hasta el fin del mismo.

En la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos la evaluación de desempeño se realiza la segunda semana de diciembre de cada año, esta evaluación ayuda a medir el rendimiento y la relación laboral que existe entre compañeros de trabajo, en ocasiones no se ha cumplido con lo planteado para el año también se puede notar el poco trabajo en equipo esto acarrea un bajo puntaje en la evaluación si este es menos del 70% puede ocasionar que no se renueve el contrato si es un servidor bajo la modalidad de contratos ocasionales, mientras que si es un servidor de carrera o también conocido como contrato definitivo se puede dar la destitución del trabajador o servidor. Debido a que “la evaluación del desempeño es un procedimiento que se les realiza a todo el personal que labora en la empresa en relación con el trabajo que ejercen” (Moreno, 2012, pág. 301).

La motivación y satisfacción de los colaboradores de la institución no solo es por la labor que ejecutan, también se debe al ambiente en el que se relacionan, debido a que ahí pasan la mayor parte del tiempo y deberían verla como un segundo hogar y a sus compañeros como familia, pero no es así por lo que ellos solo llevan una buena comunicación con sus compañeros de departamento, ejecutando las tareas de manera satisfactoria. Se ha manifestado que el “clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral; es decir, que el 86,6% de los cambios en la satisfacción laboral son influenciados por cambios en el clima” (Rahimic, 2013, pág. 129).

Por esta razón el clima laboral y la satisfacción laboral son de suma importancia en el comportamiento de los trabajadores y servidores, pero en el MTOP Los Ríos ha pasado a un

segundo plano dándole prioridad a la ejecución de procesos y no haya preocupación por incentivar al trabajador ya sea con notas de felicitaciones haciéndoles conocer al personal que se encuentran contentos por su desempeño como se daba tiempo atrás, la falta de motivación por parte de la institución hacia los trabajadores ha ocasionado que ellos se sientan insatisfechos con las actividades que realizan.

En la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos el ambiente laboral algunas veces provoca variación en la actitud y conducta de los choferes y ayudantes de maquina como lo expresa (Chaudhary, Rangnekar, & Kumar-Barua, 2014), “papel que la fuerza del clima juega en la variabilidad de los resultados actitudinales y conductuales de las personas”. Es por esta razón que la actitud de algunos choferes es afectada por el deficiente ambiente laboral en el que se desenvuelven haciendo variar el comportamiento de ellos debido que les disponen trabajar sobre tiempos, o realizar comisiones de trabajo fuera de la ciudad llegando en altas horas de la noche, este grado de afectación no solo es para los choferes sino también para el personal administrativo que lo acompaña en la comisión ya que por no existir presupuesto no hay reconocimiento del pago de horas extras que es un derecho de todo trabajador.

La variación en la actitud y el comportamiento de los choferes de vehículos pesados y ayudantes de máquina es debido a que no cuentan con los implementos necesarios para realizar su trabajo, muchas veces los envían a realizar un bacheo pero cuando llegan al lugar de trabajo no se encuentran con el camión de asfalto perdiendo tiempo, y por este retraso empiezan tarde teniendo en algunas ocasiones llamados de atención por el Jefe de Equipo como si el atraso de la actividad fuera culpa de ellos.

Es de importante relevancia el Comportamiento Organizacional para (Alles, 2013, pág. 21), “es la disciplina que estudia el comportamiento de las personas dentro de la organización”. El equipo de choferes de vehículo liviano no tiene una buena relación laboral con la Supervisora

de Servicios Institucionales y no acata la disposición que le encomienda es dado a que muchas veces tiene favoritismo con un chofer en particular, al cual primero le consulta si realizar esta disposición es conveniente para él, mientras que a los demás los envía sin la mínima importancia de saber si están en facultad de cumplirla o no, por esta razón se resalta que la relación laboral que el jefe de área tenga con sus subordinados refleja el comportamiento de las personas en la institución.

La entrevista como lo menciona (Díaz Bravo, Torruco García, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013), “Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para solicitar datos”. Una vez realizada la entrevista al presidente de Sindicato de Choferes de la Dirección Distrital de Los Ríos, supo indicar que el 80% de sus compañeros manifiestan que el MTOP es una buena institución para trabajar pero las autoridades deberían preocuparse por fomentar un ambiente laboral en el cual se destaque el compañerismo y el buen trabajo en equipo, a su vez manifestaron sentirse incómodos con el espacio físico que cuentan para el desarrollo de sus tareas, así mismo el 70% del personal le indicó no sentirse motivado y mucho menos estimulado por parte de la empresa esto es debido a que hace mucho tiempo no reciben reconocimientos por su labores, cuando se les pregunto si estaban de acuerdo con la remuneración que recibían la mayoría coincidió que el sueldo que tenían era muy bajo para la responsabilidad y actividades que realizan, al mismo tiempo indicaron sentirse a gusto con el actual Director de la Dirección debido a que este siempre está presto en escuchar sus opiniones y puntos de vista, al momento de consultares en una escala del uno al diez cuanto era su satisfacción por trabajar en la institución ellos manifestaron estar en una escala de cinco, es decir que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en el lugar donde laboran, solo que realizan sus tareas de la mejor manera para evitar llamados de atención.

Con esto podemos evidenciar que el ambiente laboral o también conocido como clima laboral es de mucha importancia en las instituciones así lo indica (Díaz Díaz, Peña Cárdenas,

& Samaniego González, 2013), “El clima laboral ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización”. En la institución donde se realiza el estudio de caso, el ambiente laboral que existe es debido a la falta de trabajo en equipo, motivación e incentivos por el esfuerzo que realizan en la ejecución de tareas, es decir si su salario es menor a la responsabilidad que tienen le darán poco interés a mejorar el ambiente y mucho menos mantener una mejor relación con sus compañeros de trabajo, por esta razón se enfatiza el ambiente laboral que tenga la institución muchas veces provoca que entre compañeros no se pueda realizar tareas conjuntas ya que no se sienten a gusto con quien comparten oficina generando una actitud negativa en la empresa.

Mientras que la actitud de los trabajadores y servidores con personas externas a la institución, por ejemplo con colegas de la Dirección Distrital de Bolívar, el ambiente laboral es muy grato ocasionando que estas personas sientan agradable trabajar con la Dirección Distrital de Los Ríos y no hagan malos comentarios sobre la relación que existe internamente entre ellos a matriz de esta manera ejecutar conjuntamente las tareas y generar productividad para la Dirección del MTOP Los Ríos.

CONCLUSIONES

En el presente estudio de caso elabora se concluye que:

- ✓ El ambiente laboral en la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos, no es bueno debido que no se incentiva con reconocimientos a los trabajadores por el desempeño que realizan y tampoco reciben una remuneración de acorde a las tareas que ellos cumplen obteniendo un servidor y trabajador poco comprometido con el ministerio.
- ✓ El mal estado de los vehículos livianos que el Jefe de Mecánica entrega a los choferes es debido a que no realiza el mantenimiento correctivo de los mismos, esto provoca que los conductores no quieran cumplir con las disposiciones de trabajo.
- ✓ La relación entre el Jefe de Equipo Camionero con los choferes de vehículo pesado determina un ambiente laboral tenso, debido que no les proporciona los vehículos en buen estado y en ocasiones culpa a los choferes del mal estado del parque automotriz del MTOP Los Ríos informando que ellos no manipulan adecuadamente la maquinaria.
- ✓ Las normas de control interno dentro de la institución los servidores y trabajadores no las implementan en las actividades que realizan, ocasionando conflictos entre los diferentes departamentos sobre lo que deben hacer y lo que no deben realizar.
- ✓ La evaluación de desempeño que se les realiza al personal administrativo del MTOP – Los Ríos refleja el poco compromiso en la ejecución de las actividades encomendadas por el Director.

BIBLIOGRAFÍA

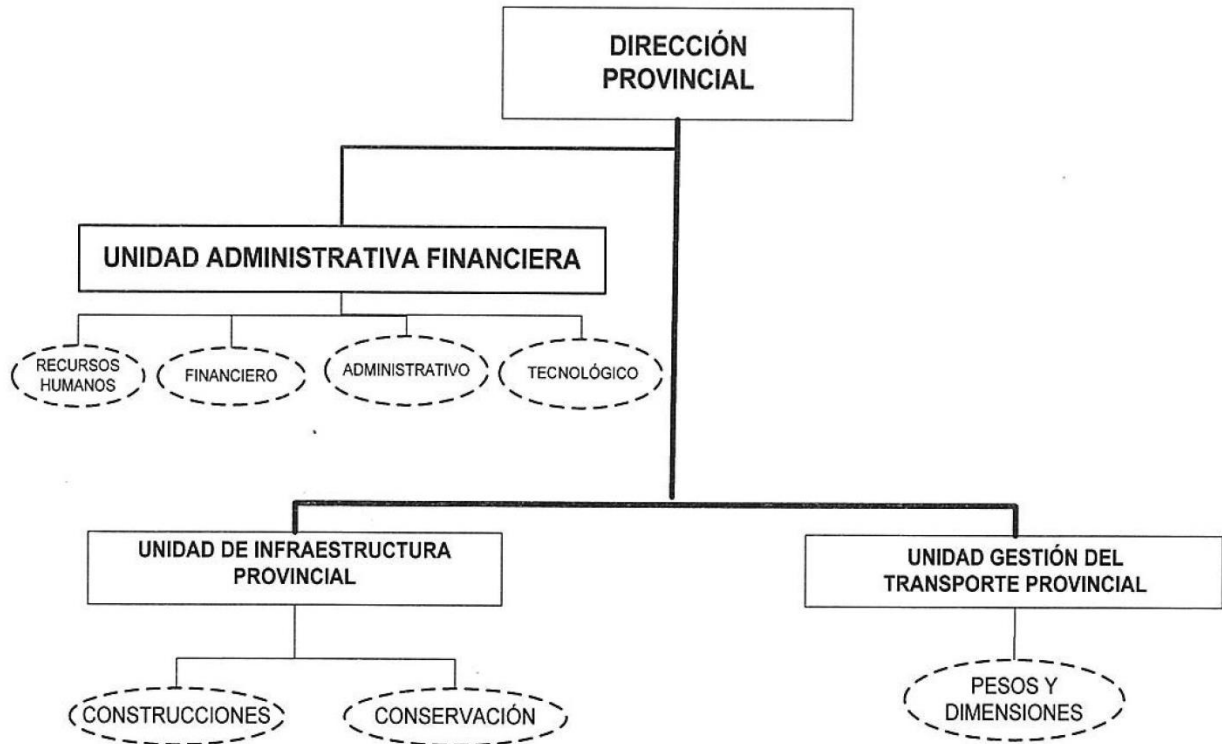
- Ahmed, Khan, & Butt. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction, in Public, Private and Foreign Banks*. Asian Social Science.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Alvarez. (2013). *Manejo de la Comunicación Organizacional: Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica*. España: Cristina Seco.
- Castellanos Martínez, J. F. (2012). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. España: Editorial Académica Española.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional: Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.
- Chaudhary, Rangnekar, & Kumar-Barua. (2014). Organizational climate, Climate Strength and Work Engagement. *Pocedia Social and Behavioral Sciences*, 291-303.
- Díaz Bravo, L. P., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). *La Entrevista, Recurso Flexible y Dinámico*. México.
- Díaz Diaz, G., Peña Cárdenas, M. C., & Samaniego González, I. E. (2013). Clima Organizacional: Factores de la satisfacción laboral en una empresa de la industria metal - mecanica. *Revista Global de Negocios*, 31-41.

- Forehand, & Gilmer. (1964). *Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior*. Psychological Bulletin.
- La Comision de Legislaciòn y Codificaciòn. (2012). *Còdigo de Trabajo*. Ecuador: eSilec Profesional.
- Leal Baròn, L. F. (2014). *Importancia del Control Interno Para La Prevenciòn del Fraude y Malversaciòn de Activos*. Bogotá.
- Ley Organica de Servicio Pùblico, LOSEP. (2017). *LOSEP*. Ecuador: eSilec Profesional.
- Martinez, B. (2016). *Gestiòn Estrategica del Clima Laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educaciòn a Distancia Madrid 2016.
- Montoya, A. (2014). *La Cultura Organizacional Como Herramienta Para Mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral Optimo Frente a los Cambios de Entorno*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granda.
- Moreno. (2012). *Direcciòn y Gestiòn de Recursos Humanos*. Ediciones Dìaz de Santos.
- Rahimic. (2013). *Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies*. International Business Research.
- Ramirez Campos, & Dominguez Aguirre. (2012). *El Clima Organizacional y El Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta*. Investigaciòn Administrativa.
- Trabajo, C. d. (2012). *Còdigo de Trabajo*. Ecuador: eSilec Profesional.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico D.F.: El Manual Moderno.
- Vera, A. (2011). *Trabajo en Equipo*. España: ESIC EDITORIAL.

ANEXOS

ANEXO 1: ORGANIGRAMA DE LAS DIRECCIONES DISTRITALES DEL MTOP

Ilustración 1: Estructura de las Direcciones Distritales



Fuente: Tomado de la página oficial del MTOP <http://www.obraspublicas.gob.ec/>

ANEXO 2: ANALISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PRESIDENTE DE SINDICATO DE CHOFERES MTOP – LOS RÍOS

¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

El presidente del Sindicato de Choferes supo indicar que 80% de sus compañeros manifestaron que el MTOP de Los Ríos si es un buen lugar donde trabajar siempre y cuando se lograra mejoras para el bien del trabajador y servidor, si las autoridades se preocuparan por fomentar la integración entre ellos el MTOP sería más que un buen lugar donde trabajar.

En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

El trabajador entrevistado manifestó que se siente incómodo con el espacio físico donde labora debido a que se encuentran apretados, es más cuando ingresa nuevo personal se ponen a la defensiva sobre en qué departamento van a ser ubicados.

¿Se siente motivado o estimulado?

El presidente del Sindicato indico que 70% del personal que no se sienten motivados y mucho menos estimulados por parte de la institución debido a que hace ya mucho tiempo no reciben un reconocimiento por las labores realizadas indicando que en antes estos reconocimientos si se daban en el MTOP.

¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

En esta pregunta manifestó que la mayoría de sus compañeros están de acuerdo en no sentir que su remuneración sea justa para la labor y responsabilidad que desempeñan, debido a que hay asistentes que ejecutan las tareas las cuales debería realizar un analista y lo mismo

sucede con los choferes de las maquinarias son pagados como ayudantes de maquina mientras que en realidad ellos son los que manipulan las maquinarias.

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

El trabajador entrevistado indico que el actual Director de la Dirección está presto a escuchar las opiniones y los puntos de vista respecto a las actividades a realizar y está en pro a la mejora de la institución.

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

El presidente del Sindicato menciona que en algunas ocasiones siente que molesta al compañero de área manifestando esto porque ha notado muchas veces el mal humor hacia el cuándo solicita ayuda con alguna información.

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

La persona entrevistada manifestó no sentirse ni a gusto ni en disgusto por el trabajo que realiza debido a que gracias a el tiene un ingreso fijo para su hogar.

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la institución?

El trabajador entrevistado supo indicar en una escala del 1 al 10 cuan satisfecho se encontraba por trabajar en la institución, donde 1 era altamente satisfecho y 10 totalmente insatisfecho, el manifestó encontrarse en una escala de 5, ni tan satisfecho ni insatisfecho, solo que realiza sus tareas de la mejor manera para evitar llamados de atención o destitución de su puesto de trabajo.

ANEXO 3: CON LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES DEL MTOP – LOS RÍOS

Ilustración 2: Trabajadores y Servidores del MTOP Los Ríos



Fuente: Elaborado por el responsable de la investigación.

Ilustración 3: Servidores de la Dirección Distrital del MTOP Los Ríos



Fuente: Elaborado por el responsable de la investigación.