

25

Fecha de presentación: octubre, 2017

Fecha de aceptación: diciembre, 2017

Fecha de publicación: enero, 2018

INCIDENCIA

DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EL SERVICIO AL CLIENTE: CORPORACIÓN DE TELECOMUNICACIONES DEL CANTÓN LA LIBERTAD

INCIDENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE LABOR PERFORMANCE, THE CUSTOMER SERVICE: TELECOMMUNICATIONS CORPORATION OF THE CANTON LA LIBERTAD

MSc. Nury Vera Campuzano¹

E-mail: nvera@upse.edu.ec

MSc. Alexandra Marjorie Suárez Caiche¹

E-mail: suarez@upse.edu.ec

¹ Universidad Estatal Península de Santa Elena. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

RESUMEN

El objetivo de este artículo científico consiste en socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad; actualmente todas las organizaciones del Estado buscan el mejoramiento continuo del ambiente institucional, por ello hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso es el clima organizacional; es decir que tan cómodo se sienta el trabajador en su área laboral, donde no solo es suficiente suplir las necesidades de estos, si no también brindar un buen ambiente organizacional, para ello las empresas deben implementar acciones idóneas orientadas a analizar la incidencia de recursos humanos en el desarrollo, sustentabilidad y como clave de éxito empresarial; esto va a la par con la excelencia en el servicio al cliente como parte de la filosofía corporativa, es decir, tener como valor fundamental de quienes integren una empresa, la vocación de servicio de calidad, procurando de esta forma primero un ambiente armónico entre clientes internos, para posteriormente generar una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio, por ello es necesario que para satisfacer de forma total a los clientes externos, lo internos deben estar realmente identificados con el clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, filosofía corporativa, servicio al cliente, sustentabilidad.

ABSTRACT

The objective of this scientific article is to socialize the impact of the organizational climate on the work performance and customer service of the officials of the National Telecommunications Corporation of the canton La Libertad; All state organizations are currently seeking the continuous improvement of the institutional environment, so it is important to remember that what influences the success or failure is the organizational climate; That is to say how comfortable the worker feels in his work area, where it is not only sufficient to meet the needs of these, but also provide a good organizational environment, for this the companies must implement suitable actions oriented to analyze the incidence of human resources In development, sustainability and as a key to business success; This goes hand in hand with excellence in customer service as part of corporate philosophy, that is to say, having as fundamental value of those who integrate a company, the vocation of quality service, thus seeking first a harmonious environment among customers Internal, to later generate a suitable interaction between internal and external customer regarding the provision of a service, therefore it is necessary that in order to fully satisfy the external clients, the internal must be really identified with the organizational climate.

Keywords: Organizational climate, corporate philosophy, customer service, sustainability.

INTRODUCCIÓN

Un buen Ambiente Laboral influye a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura, permitiendo que los servidores públicos se comprometan a ser responsables con la organización logrando un rendimiento de manera eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral. El clima organizacional constituye uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento humano y su compromiso con la estrategia de la empresa.

El clima organizacional es el ambiente donde la persona desempeña su trabajo y de cómo un jefe puede tener una mejor relación laboral con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional este puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro y fuera de ella también puede ser un factor de discusión e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que inciden diariamente en el desempeño de la misma.

Trabajar en un ambiente agradable se ha convertido en un factor tan importante y fundamental para las organizaciones que cuando esta falla, no hay beneficios laborales ni compensación económica que logre que los subordinados se sientan bien en la organización y comiencen a pensar seriamente en cambiarse a otra que le rinda mejor compensación económica, ocasionando la fuga del buen capital humano que existe.

De acuerdo con Chiavanato (2011), la expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales. Por un lado, las personas pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones y, por el otro, éstas requieren a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de Recursos Humanos para las personas que trabajan en las organizaciones.

En el Ecuador la mayoría de las instituciones gubernamentales aún utilizan estos sistemas caducos para la realización y prestación de servicios públicos, considerando que su personal de colaboradores trabaja como

maquinas productoras no tomando en cuenta el capital humano para mejorar el servicio. La corporación nacional de telecomunicaciones una de tantas organizaciones gubernamentales que tiene la necesidad de cumplir la mejora continua a través de un buen ambiente de trabajo.

En este sentido, se ha podido observar problemas con el desempeño de los trabajadores de la CNT-EP tales como:

- » Falta de conocimiento técnico en los funcionarios.
- » Dificultades de comunicación entre los clientes internos y externos.
- » Alta rotación del personal.
- » Baja rendimiento en las actividades comunes que realizan los trabajadores.

Todos estos problemas, por lo general son causados por un clima tenso dentro de la empresa, es así que también se pudo observar que los funcionarios trabajan bajo alta presión laboral, conflicto entre compañeros, donde los trabajadores están obligados a cumplir con los reglamentos de la empresa y nunca le dan un valor agregado a su trabajo, ya que no se sienten cómodo con su labor diaria rindiendo lo mínimo posible, lo que ocasiona en gran magnitud el servicio que brinde la institución a sus usuarios no sea eficiente eficaz y rápido en la atención en la CNT-EP Cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

DESARROLLO

Sobre este particular Chiavenato (2009), plantea que uno de los tópicos de mayor interés en la actualidad en el campo de la psicología organizacional, son los estudios del clima organizacional aspecto que ha cobrado mayor relevancia en vista de la necesidad de las organizaciones actuales de estar mejor preparado para sobrevivir en un ambiente alternativo competitivo. El estudio del clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistémica, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan en el compromiso y la productividad del potencial humano que existe en la CNT-EP Cantón La Libertad provincia Santa Elena.

Determina este autor que el clima organizacional considera a los empleados como intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de la misma; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para lograrlo, permitiéndoles sentirse satisfechos y realizar las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuvé al desarrollo de la visión organizacional (Villamil Pineda & Sánchez Fonseca, 2012).

El constante cambio que se presentan a nivel económico, administrativo tecnológico y educativo, obligan a los administradores a proporcionar las herramientas para enfrentar nuevos procesos de cambios en el clima organizacional debiendo implementar constantemente sistemas que contribuyen al mejoramiento de las instituciones públicas. La evolución de las telecomunicaciones a nivel nacional ha determinado que el talento humano de cada una de las organizaciones esté sujeto a grandes cambios y aprendizajes lo que involucra a un método de investigación que valla de la mano con el avance tecnológico.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen con el comportamiento de los individuos, por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente las dimensiones.

Liderazgo: influencia realizada por ciertas personas principalmente los jefes, en el procedimiento de otros para lograr resultado. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimiento, además es coyuntural.

Responsabilidad: es el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas las decisiones; tener conocimientos claros sobre sus trabajos.

Motivación: señala las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de propósitos y expectativa de las personas en su contorno organizacional. Manifestó también la reacción y actitudes naturales propias de la persona que se manifiesta cuando determinados estímulos del medio circunstante se hacen presentes.

Estándares: la organización establece el nivel de productividad y rendimiento de las personas en su trabajo los capacita, instruye, informa sobre tarea, métodos, metas y resultado propuesto.

Cooperación: es el sentimiento de los mismos de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros funcionarios de la organización. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sección de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Organización: la organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de la

organización del trabajo, si existe un manual de funciones o un organigrama funcional que permita que los empleados desempeñen sus funciones de manera más fácil.

En el clima organizacional es algo intangible no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella. El clima de la atmósfera psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo es un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.

Determina Torres (2012), que la satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada es una variable que tiene impacto significativo en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, se realizó una investigación a fin de determinar ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio a esta investigación giró en torno a identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral los instrumentos de medición se aplicaron a una muestra de 307 maestros de instituciones de educación superior los resultados indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de satisfacción laboral.

La filosofía constituye un medio donde se especifica los valores y creencias de la institución ajustada a una serie de principios que se basan en conocer quiénes somos en que se cree, en otras palabras, son ideas y valores cuáles son sus preceptos, así como los compromisos y responsabilidades de los servidores públicos con las organizaciones donde prestan servicios públicos. La filosofía corporativa constituye el cerebro de la empresa, es decir representa lo que quiere lograr y hacia dónde quiere ir la institución; es el elemento que une el presente con el futuro de la organización, con las capacidades adecuadas que les permita diferenciarse de la competencia y permanecer en el tiempo. La Misión Corporativa, es la definición de la actividad del negocio o de la organización, donde se establece “Qué Hacer” a “Qué se dedica” la empresa.

La Visión Corporativa, es hacia donde se dirige la organización, las perspectivas de futuro; “Hacia dónde quiere llegar”, convirtiéndose en la tendencia de la empresa. Los Valores Centrales Corporativos, representa el “Cómo se Hace”; la forma de hacer negocios dentro y fuera de

la empresa, los valores centrales corporativos son valores y principios profesionales. Los ya existente en la organización al momento de diseñar, fabricar y distribuir los productos y servicios; pero también son aquellos valores y principios que surgen a través de la interrelación de las personas internas y externas a la organización.

Es decisivo el asunto de valoración y recompensa que sujeta a los pagos extrínsecos para la contribución de los trabajadores y los beneficios que generan para los demás es esencial concentrarse en la "misión por encima del dinero" si o la correlación es estrictamente transnacional sin ninguna eficacia compensatoria de beneficio a estándares más elevado" Existente una gran cantidad de criterios que podrán medirse al estimar rendimiento de los servidores públicos de las organizaciones. Para Hornilo Araujo (2015), el reconocimiento de los servidores públicos se centran en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalar las habilidades y destrezas del empleado midiendo si son adecuadas o inadecuadas y se proyecta la posibilidad de otorgar asenso transferencia o suspensiones sin embargo no se toma en consideración al empleado como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando la efectividad institucional si una evaluación que tome la variable emocional, la cual es el ente motivador de la toma de actividad desarrolla en la institución.

En el campo administrativo es determinante conocer la diferencia entre estos términos muy parecidos en su morfología, pero muy distintos en su significado. Para los gerentes nóveles sigue siendo objeto de confusión el uso de estos vocablos, pero si los ordenamos desde el más sencillo hasta el más complejo quizá se disipe esta confusión. Comencemos por la eficacia que es la capacidad de lograr un objetivo, una meta o un efecto deseado, básicamente si cumpliste eres eficaz sin importar el uso o abuso de los recursos disponibles. Sigamos con la eficiencia que es el uso óptimo de los recursos disponibles para llegar a la eficacia, es decir que se prioriza el mínimo uso de recursos disponibles para cualquier proceso. Y luego tenemos la efectividad que es una combinación de la eficacia y la eficiencia, es decir que, si logramos la meta con el mínimo de recursos, estamos frente a un equipo de trabajo con un nivel alto de efectividad (Hernández Rodríguez & Palafox De Andad, 2012).

Se puede considerar que las competencias como el progreso óptimo de actitudes, cualidades y destrezas y capacidades de una persona para desempeñar funciones establecidas en cada organización dentro del clima laboral y el buen desenvolvimiento de las funciones organizacionales.

En las diferentes estrategias que se proyectan se puede especificar como un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se lleven a cabo para lograr un determinado objetivo trazado por cada organización generando una mejora constante en el servicio al cliente. Dentro de este proyecto de investigación las estrategias planteadas son pilares fundamentales para algunos autores como Chiavenato (2009), señala que para el cambio dentro de un buen clima organizacional se reconoce al ser humano como activo prioritario dentro de la institución en el cual se retomará en cuenta las capacitaciones constantes a los servidores públicos acerca de temas de mucha relevancia e importancia hacia un buen servicio a los usuarios tales como:

- » Relaciones humanas.
- » Prestación de servicios.
- » Buen trato al Usuario.
- » Plan innovador acerca del producto final.

Las organizaciones actuales están inmersas en contextos cambiantes (cambios tecnológicos, sociales económicos) que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y adaptativos, y son muchas de las empresas que han apostado por un proceso de cambio organizacional aplicando los principios básicos de la gestión de calidad total.

La parte de la fundamentación admite explorar organizadamente los factores Legales en los que se respalda la corporación nacional de telecomunicaciones cantón La Libertad para un buen avance de su accionar productivo, así como la regulación Legal, la cual soporta legalmente esta investigación.

Dentro de estos dos ART 14 y 15 de la Constitución del Ecuador, en una las secciones en su numeral segundo relata claramente que se reconoce el derecho de la población, a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir en el cual se hace referente en el ámbito público y sector privado donde se administra las tecnologías ambientales limpias, energías alternativas no contaminante y de bajo impacto, todo apunta hacia conservar la naturaleza y el medio ambiente y que su impacto en el mismo sea de corto alcance, así como la garantía a trabajar en un ambiente cómodo, agradable y moderno.

Haciendo similitud sobre un buen clima laboral dentro de la organización debe existir para todas las personas una buena comunicación que además sea fluida, libre e incluyente que nos enfatiza la constitución del ecuador en el ART 16 sección tercera y en su numeral uno, intercultural e incluyente diversa y participativa en todos los ámbitos

de la intersección social específicamente en el lugar donde desempeña sus funciones sin miedo a amenazas por afirmar lo que piensa siempre y cuando se apege a la verdad, justicia social y no se mal interpreten comentarios mal intencionados.

ART 66 de la constitución hace mención que todas las personas tienen derecho a una vida digna, establecida en los principios de bienestar salud, alimentación, nutrición agua potable, saneamiento ambiental, educación, labor, descanso, cultura física, vestimenta seguridad social y de más servicios forzoso que aseguren el buen vivir y la calidad de los usuarios.

Para que pueda existir un buen clima laborales necesario que sus trabajadores o servidores públicos que al desarrollar sus actividades sean más eficientes y eficaces como está estipulado en el ART 227 de la constitución en el que trata sobre la administración pública, y nos indica que constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, participación y transparencia.

ART 229 de constitución del Ecuador en el que estipula que los derechos de los servidores públicos son ineludibles y su salario deberá ser justa y equitativa con su relación a sus funciones y valorar la profesionalización capacidad compromiso y experiencia laboral.

Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional tomando como marco de referencia el liderazgo efectivo mediante el cual los valores se vuelven contagiosos y afectan los hábitos de pensamientos de la gente, lo cual inspira y regula la vida de la organización.

A más de los valores establecidos en el Código de Ética elaborado por la Secretaria Nacional de Transparencia, el Ministerio Coordinador de Seguridad, ha identificado los siguientes valores propios de la institución.

Honestidad. - Es la cualidad que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Respeto. - Es la consideración de que alguien o algo tiene un valor por sí mismo y se establece una relación de reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo se muestra considerando las libertades y derechos de los demás y cumplimientos de las normas y las leyes que rigen un país. Implica una relación cordial y tolerante.

Orientación al logro. - Tener capacidad para dirigir el comportamiento propio hacia el cumplimiento de estándares elevados, con mira al mejoramiento continuo en lo personal y profesional. Implica que la servidora o servidor público trabaja con tesón y disciplina para cumplir sus

funciones con altos niveles de calidad alcanzando los resultados esperados y cerrando los procesos. Demuestra esfuerzo y persistencia en la consecución de los objetivos, afrontando obstáculos y situaciones difíciles; procura que los servidores públicos de la institución obtengan resultados de excelencia.

Orientación al servicio. - Preocuparse por realizar el trabajo teniendo en cuenta los requerimientos y las demandas del usuario con eficacia y eficiencia. Mantener una relación permanente con el usuario para conocer y entender sus expectativas, intereses, necesidades buscando su satisfacción y mejora de servicio prestado en lineamiento de alta calidad y calidez.

Es significativo realizar el proceso de la aprobación del cuestionario para poder establecer con veracidad si las preguntas están bien planteadas y definidas, por lo cual se aprobó cada una de las preguntas del cuestionario y de las pautas para las entrevistas en profundidad, que se cumplió en las organizaciones de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT – EP, Ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena con el objetivo de recopilar la información. Cabe indicar que antes de determinar y tomar la información en campo, estas herramientas fueron formalmente validadas por el Econ. Hermelinda Cochea, quienes en base a su capacidad, conocimientos y experiencias revisaron 20 preguntas de las cuales se aprobaron 15 con el fin de analizar el clima organizacional de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT-EP Cantón La Libertad provincia de Santa Elena con el objetivo de recopilar la información. Manifestado por Bernal González, Pedraza Melo & Sánchez Limón (2013), son las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logra identificar elementos claves que permitan elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores y que con ellos mejore la calidad de servicios públicos, diferentes estudios en el contexto nacional muestran evidencia de lo antes mencionado.

- » En la encuesta para los funcionarios se tenía realizada preguntas entre abiertas, cerradas, y por categorías, en todo caso se quedó con 7 preguntas, que contribuyeron con el estudio de la investigación.
- » Y las preguntas para las guías de las entrevistas en profundidad, se quedó con un total de ocho preguntas.

En todo caso se hizo la reforma respectiva, bajo las observaciones del Econ. Karina Bricio, y la Econ. Álvarez, e inmediatamente se procedió al levantamiento de la información en las instalaciones de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT-EP, Ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Evidentemente en su totalidad de encuestados manifestó que un mal ambiente laboral influye en el desempeño laboral, es decir que no siguen procedimiento para realizar las tareas por ende no cumplen con los objetivos planteados, esto influye en los factores internos y factores externos de las dependencias públicas.

En la aplicación de la prueba de chi-cuadrado se comprueba que el valor p es menor en un 0,00 al nivel de significancia del 5%, es decir que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad (tabla 1).

Tabla 1. Prueba de Chi cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,704 ^a	5	,000
Razón de verosimilitudes	2,858	4	,044
Asociación lineal por lineal	1,448	1	,213
N de casos válidos	100		

Este proyecto de investigación se le dio un enfoque de tipo científico, ya que se realizó el respectivo análisis y sustentación de teorías basados en estudios de modelos y climas organizacionales, con las técnicas cuantitativas y cualitativas que se aplicó para realizar el respectivo análisis del estudio.

Es así que tiene un enfoque completo y científico al estudio investigativo, el cual la teoría apoyó y sustentó la información y la problemática del estudio, de igual manera se sustentó la hipótesis del estudio dando como resultado que la investigación si brinda un aporte positivo para la empresa.

Si bien es cierto se considera que la corporación nacional de telecomunicaciones de cantón La Libertad, provincia de Santa Elena carece de capacitaciones frecuentes, para dar solución a la problemática del estudio, sin embargo, el resultado de la investigación determinó algunas estrategias y alcances para poder dar solución a la problemática planteada, es por ello que el aporte del estudio fue altamente significativo para la empresa.

Lo cual se estima que a un mediano plazo se tenga un excelente clima organizacional y con ello el desempeño laboral sea el más eficiente, eficaz y rápido oportuno dentro de esta institución gubernamental que se ha convertido en una de las más prestigiosas operadoras telefónicas de la provincia de alguna manera la teoría sustentó y dio paso a aplicar técnicas para llegar a los objetivos planteados.

CONCLUSIONES

Es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

El desempeño laboral es insuficiente, en el cual no hay competencias laborales alcanzadas, esto incide en la ineficiencia de las actividades, calidad de servicio y productividad por parte de la CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

Esto se pudo analizar mediante la observación directa en donde se pudo apreciar que algunos empleados de servicio al cliente no atendían correctamente a los usuarios en la CNT-EP cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

El proceso productivo no es tan eficiente, no cumple con los objetivos de la empresa, no se rigen por las normas establecidas, no miden el grado que cada trabajador mantiene en su área de trabajo.

Se comprobó la hipótesis de la investigación usando el estadístico chi-cuadrado. Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional índice significativamente en el desempeño de los trabajadores de la CNT-EP cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Se concluye además que la empresa no evalúa a los empleados, no estima el rendimiento global en función a las metas y resultados que se debe alcanzar, para lograr una productividad. Esta aseveración es apoyada con la respuesta de los empleados que indicaron en un 80%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal González, I., Pedraza Melo, N., & Sánchez Limón, M. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/2482
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Rodríguez, S., & Palafox de Amda, G. (2012). *Administración, Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. México: McGraw Hill.

Hornillo Araujo, E. (2015). Voces de jóvenes trabajadores/as del sector de la hostelería en la Comunidad Autónoma Andaluza : mitos y realidades. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/809>

Torres, E. M. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. Revista Internacional Administración & Finanzas, 5(5). Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-1.pdf>

Villamil Pineda, O., & Sánchez Fonseca, W. (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. Recuperado de <http://www.chiclayoлимпio.pe/Administrador/archivos/licitaciones/19Vol1-No5.pdf>