



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO LATACUNGA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2019 - FEBRERO 2020”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autores: Acosta Acosta Jacqueline del Pilar
Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

Tutor: Almeida Lara Libia Dolores

Latacunga - Ecuador

Febrero 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Acosta Acosta Jacqueline del Pilar, Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL DISTRITO LATACUNGA DURANTE EL PERIODO SEPTIEMBRE 2019 - FEBRERO 2020**”, siendo la Mgs. Almeida Lara Libia Dolores tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Acosta Acosta Jacqueline del Pilar
C.I. 1804630208



Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth
C.I. 1804577847

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga durante el periodo Septiembre 2019-Febrero 2020”, de Acosta Acosta Jacqueline del Pilar y Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth, de la Carrera Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho proyecto de Investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 17 de enero, 2020



Mgs. Libia Almeida

CC: 0501797997

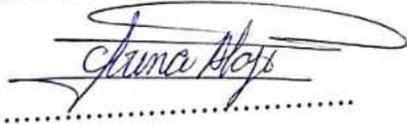
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las señoritas postulantes: **Acosta Acosta Jacqueline Del Pilar** y **Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth** con el título de Proyecto de Investigación: **“Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social distrito Latacunga durante el periodo septiembre 2019 - febrero 2020”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero del 2020

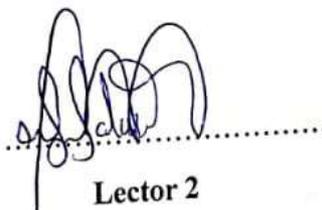
Para constancia firman:



Lector 1

Ing. Alexandra Alajo

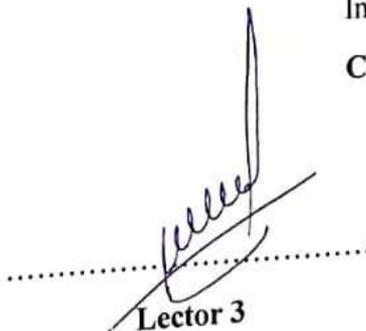
CI: 0502210644



Lector 2

Ing. Mónica Salazar

CI: 0502138191



Lector 3

Lic. Francisca Zambrano

C.I: 0500644059

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, Mi profundo agradecimiento a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi quien me abrió las puertas para superarme.

A mis Padres y Hermanas quienes confiaron en mí y me apoyaron para no desmayar y luchar por lo que uno quiere, a mis queridos Suegros quienes con sus consejos y palabras de aliento me impulsaron a no quedarme estancada si no ser una mujer preparada para que un futuro pueda sacar a mi hijo adelante.

Acosta Acosta Jacqueline del Pilar

Agradezco a mis padres que han hecho todo el esfuerzo para que hoy este culminando esta etapa de mi vida, a mi esposo gracias por la paciencia y el respaldo en todos estos años de formación académica. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mis docentes que durante toda la carrera profesional han aportado con sus conocimientos a mi formación.

Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo a ese ser de luz que hace que mis días sean maravillosos que a pesar de que no ha sido fácil es el único que me ha inspirado a crecer has sido tu Micke Pérez. Todas las metas alcanzadas son para ti, iremos juntos de la mano siempre apoyándonos en nuestros logros, no soy perfecta, pero seré tu ejemplo a seguir hijo de mi vida.

Acosta Acosta Jacqueline del Pilar

Dedico este proyecto de investigación con todo cariño y amor a mis padres que su apoyo y consejos me ayudan a salir adelante día a día, a mi esposo por su paciencia y compañía durante estos años, a mi amado hijo Gael que es el motor que me mueve y me impulsa a seguir luchando con esfuerzo y perseverancia, todo esto no sería posible sin el apoyo incondicional de ustedes mi amada familia.

Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “Clima Organizacional en Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga durante el periodo septiembre 2019 - febrero 2020”

Autor/es: Acosta Acosta Jacqueline del Pilar
Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

RESUMEN

El Clima Organizacional en la actualidad toma un rol primordial dentro de las organizaciones tanto de carácter público como privado en este sentido el Clima Organizacional tiene como propósito conocer cuál es el ambiente de trabajo que rodea a la organización. El presente proyecto se desarrolló en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga; de este modo conocer en el nivel de Clima Organizacional se encuentra dicha Institución, para ello, se estableció el objetivo: Determinar la percepción sobre el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga.

Se aplicó la metodología descriptiva y como herramienta se utilizó el cuestionario denominado Escala de Clima Organizacional (EDCO) de (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo & Sanabria.2006), considerando (40) ítems con una escala de evaluación del 1 a 5. El Instrumento valoró 8 dimensiones: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección y Valores colectivos. Se aplicó el cuestionario de forma presencial a 37 funcionarios administrativos y 161 funcionarios operativos obteniendo una población de 198 encuestados del Ministerio de Inclusión Económica y Social durante el periodo septiembre 2019- febrero 2020.

Del análisis de datos realizados, se identificó que en las ocho dimensiones del cuestionario EDCO, los funcionarios perciben un buen Clima Organizacional llegando a un porcentaje del 82.21% demostrando que el nivel de Clima Organizacional alto.

Palabras clave: Clima Organizacional, percepción, desempeño

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

THEME: “ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO LATACUNGA”

Authors: Acosta Acosta Jacqueline del Pilar
Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

ABSTRACT

The Organizational Environment takes a leading role within both public and private organizations in this sense the Organizational Climate aims to know what is the working environment that surrounds the organization. The present project was developed in Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, in this way to know in what level of Organizational Environment to this Institution, for this, the objective was determining the perception of the Organizational Ministerio de Inclusión Económica y Social Latacunga. The descriptive methodology was applied and the Organizational Environment Scale (EDCO) of (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo & Sanabria.2006) was used as a tool, considering (40) items with an evaluation scale from 1 to 5: interpersonal relationships, management style, sense of belonging, Remuneration, Availability of resources, Stability, Clarity and coherence in management and Collective values. The questionnaire was applied in person to 37 administrative officials and 161 operational officials, obtaining a population of 198 respondents from the Ministry of Economic and Social Inclusion during the period September 2019-February 2020. From the analysis of the data, it was identified that in the eight dimensions of the EDCO questionnaire, the officials perceive a good Organizational Climate, reaching a percentage of 82.21% demonstrating that the level of Organizational Climate is high.

KEYWORDS: Organizational Climate, Perception, Performance.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés de la Carrera de Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la **CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: ACOSTA ACOSTA JACQUELINE DEL PILAR Y RONQUILLO TELENCHANA SONIA JEANNETH**, cuyo título versa **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO LATACUNGA DURANTE EL PERIODO SEPTIEMBRE 2019 - FEBRERO 2020"**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2020

Atentamente,


MSc. ALISON MENA BARTHELOTTY
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.I. 0501801252



ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
ÍNDICE	x
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
Título del Proyecto:	1
Fecha de inicio:	1
Fecha de finalización:	1
Lugar de ejecución:	1
Facultad que auspicia	1
Carrera que auspicia:	1
Equipo de Trabajo:	1
Área de Conocimiento	1
Línea de investigación	1
Sub líneas de investigación de la Carrera	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Formulación de la pregunta de investigación	3
3. OBJETIVOS	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivos Específicos	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	5
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	5
5.1 Antecedentes Investigativos	5
6. FUNDAMENTOS TEORICOS	8
6.1. Clima Organizacional	8
6.1.2. Definición de Clima Organizacional	8
6.1.3. Características del Clima Organizacional	9

6.2. Factores del Clima Organizacional	11
6.2.1 Estructura	12
6.2.2. Responsabilidad.....	13
6.2.3. Recompensa	13
6.2.4. Desafíos.....	13
6.2.5. Relaciones.....	14
6.2.6. Cooperación	14
6.2.7. Estándar	15
6.2.8. Conflicto	15
6.2.9. Identidad	16
6.3. Tipos de Clima Organizacional	16
6.3.1. Clima Psicológico.....	16
6.3.2. Clima Agregado.....	17
6.3.3. Clima colectivo.....	17
6.3.4. Clima Laboral.....	18
6.4. Relación Clima Laboral con Clima Organizacional	18
6.5. Teorías organizacionales	19
6.5.1 Teoría Clasica	19
6.5.2 Teoría Neoclásica.....	19
6.5.3. Teoría Moderna.....	20
6.6. Teorías que sustentan el Clima Organizacional.	20
6.6.1. Escuela Gestalt.....	20
6.6.2 Funcionalista.....	20
6.7. Instrumentos para medir el Clima Organizacional	21
6.7.1. Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Striger	21
6.7.2. Cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO)	22
7. METODOLOGÍA EMPLEADA.	24
7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
7.1.1. Población	25
7.1.2 Muestra	25
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
8.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
8.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):	66
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
10.1. Conclusiones	67
10.2. Recomendaciones	68

11. BIBLIOGRAFÍA CITADA	69
--------------------------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. TablaFactores del Clima Laboral	12
Tabla 2. Número de funcionarios administrativos y operativos del MIES Distrito Latacunga	25
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados administrativos	27
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes del sexo de los encuestados administrativos	28
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes del cargo que desempeña de los encuestados administrativos	29
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en el Ministerio de los encuestados administrativos	30
Tabla 7. Dimensión de Relaciones Interpersonales.....	31
Tabla 8. Dimensión de estilos de dirección.....	32
Tabla 9. Dimensión de Retribución.....	34
Tabla 10. Dimensión de Sentido de Pertenencia	35
Tabla 11. Dimensión de Disponibilidad de Recursos	37
Tabla 12. Dimensión de estabilidad.	39
Tabla 13. Dimensión de claridad y coherencia en la dirección	40
Tabla 14. Dimensión de Valores colectivos	42
Tabla 15. Distribución de trabajadores del departamento operativo por edad	44
Tabla 16. Distribución de trabajadores del departamento operativo por sexo	45
Tabla 17. Distribución de trabajadores del departamento operativo por cargo que desempeña	45
Tabla 18. Distribución de trabajadores del departamento operativo por tiempo trabaja en la institución	46
Tabla 19. Dimensión de Relaciones Interpersonales por parte del personal Operativo	47
Tabla 20. Dimensión Estilo de Dirección.....	48
Tabla 21. Dimensión de retribución	50
Tabla 22. Dimensión de sentido de pertenencia	52
Tabla 23. Dimensión de disponibilidad.....	53
Tabla 24. Dimensión de Estabilidad.....	56
Tabla 25. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección	57
Tabla 26. Tabla Dimensión de Valores Colectivos	60
Tabla 27. Resultados Finales de Clima Organizacional	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Característica del Clima Organizacional.....	10
Figura 2 La figura ilustra las 8 dimensiones del cuestionario EDCO. Elaboración Propia, basado en Llerena (2015).	23
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados en la parte Administrativa	28
Figura 4. Frecuencias y porcentajes del sexo de los encuestados en la parte administrativa...28	
Figura 5. Frecuencias y porcentajes del cargo que desempeña de los encuestados en la parte Administrativa	30
Figura 6. Frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en el instituto de los encuestados en la parte administrativa	30
Figura 7. <i>Relaciones interpersonales</i>	32
Figura 8. Dimensión de estilos de dirección	33
Figura 9. Dimensión de Retribución.....	34
Figura 10. Dimensión de sentido de Pertenencia	36
Figura 11. Dimensión de disponibilidad de recursos	37
Figura 12. Dimensión de Estabilidad	39
Figura 13. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección.....	41
Figura 14. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección.....	43
Figura 15. Rango de edad de los funcionarios operativos.....	44
Figura 16. Distribución de trabajadores del departamento operativo por sexo.....	45
Figura 17. Distribución de trabajadores del departamento operativo por cargo que desempeña	46
Figura 18. Tiempo de trabajo en el Ministerio	47
Figura 19. Dimensión Relaciones Interpersonales	48
Figura 20. Dimensión de estilo de dirección	49
Figura 21. Dimensión de Retribución.....	50
Figura 22. Dimensión de sentido de pertenencia.....	53
Figura 23. Dimensión de Disponibilidad.....	54
Figura 24. Dimensión de Estabilidad	56
Figura 25. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección.....	58
Figura 26. Dimensión de Valores Colectivos.....	60

Figura 27. Resultados del Área Administrativa.....	62
Figura 28. Resultados del área operativa.....	63
Figura 29. Total de Clima Organizacional	64

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga durante el período septiembre 2019 - febrero 2020”

Fecha de inicio:

abril - agosto 2019

Fecha de finalización:

septiembre 2019 – febrero 2020

Lugar de ejecución:

Provincia de Cotopaxi, Ciudad Latacunga, Sánchez de Orellana y Luis Fernando Ruíz

Facultad que auspicia

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Equipo de Trabajo:

Tutor

Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

Investigadoras

Acosta Acosta Jacqueline del Pilar y Ronquillo Telenchana Sonia Jeanneth

Área de Conocimiento.

Gestión Administrativa

Línea de investigación.

Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera.

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y Tics

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al hablar de Clima Organizacional se refiere al ambiente interno que opera la organización además de influir en el comportamiento de cada uno de los colaboradores en la organización. Arosemena (2013) afirma que “El Clima Organizacional es la percepción de los empleados sobre el ambiente que los rodea en su sección, departamento y empresa en general, que influye de manera directa en el comportamiento, conducta y sentimientos” (p.1). Siendo entonces el Clima Organizacional la parte más álgida dentro de una organización, por el aporte subjetivo que brinda a sus miembros, se requiere entonces que las empresas revisen constantemente cómo se está construyendo y desarrollando éste dentro de su contexto interno.

La globalización es un factor que influye significativamente en todos los aspectos y procesos organizacionales. Es por eso que a nivel latinoamericano tomaremos como aporte investigativo a un estudio realizado a una empresa Guatemalteca, realizado por Villadiego y Álzate (2017) afirma que:

“En Guatemala se cuenta con empresas constructoras, las cuales en la actualidad se esfuerzan con el afán de mejorar el ambiente organizacional, buscando estrategias que coadyuven al logro de sus metas.”(p.3).

Tomando como referencia lo expuesto anteriormente podemos decir que para gozar de un buen Clima Organizacional las empresas deben adaptarse a los cambios y de este modo lograr mejorar el rendimiento organizacional.

En lo que corresponde al contexto ecuatoriano el Clima Organizacional ha trascendido de manera positiva, se ha ido adaptando a las necesidades y requerimientos de las empresas. Con respecto a esta variable, en el caso de las empresas ecuatorianas se presenta un estudio realizado por Crisanchó (2016) en el que compara a 500 empresas de 15 países latinos uno de ellos Ecuador, se puede evidenciar que nuestro país se encuentra en el top tres de los países latinoamericanos con mejor Clima Organizacional con un 78,79% entre los años 2014 y 2015. Esto implica que el clima organizacional a nivel nacional coopera con el bienestar de las organizaciones, además de ir perfeccionando el ambiente interno del trabajo.

Con lo expuesto, el presente proyecto de Investigación se pretende identificar el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, tomándolo como objeto de investigación y estudio.

La población a estudiar corresponde los funcionarios que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga. El Ministerio es de carácter público cuya actividad principal es ejecutar políticas, programas y servicios para la inclusión social y atención en la población más vulnerable. En este sentido se plantea la necesidad de identificar el nivel de Clima Organizacional, con los hallazgos se podría a futuro plantear estrategias que permitan mejorar aspectos que conlleven a la satisfacción y productividad de los trabajadores. Con lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación.

2.1 Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo se percibe el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Determinar la percepción sobre el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga.

3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Investigar los fundamentos conceptuales sobre Clima Organizacional en las empresas.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, con respecto a las dimensiones consideradas en el Cuestionario EDCO (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo & Sanabria.2006)
- ✓ Analizar la percepción de los trabajadores con respecto al Clima Organizacional dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

La investigación beneficiará al Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, el mismo que está conformado por visitantes, funcionarios administrativos y operativos del Distrito.

Los beneficiarios directos son funcionarios que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga. Mientras que los beneficiarios indirectos son las personas que acuden al Ministerio a realizar trámites y consultas propias de la Institución.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1 Antecedentes Investigativos

Para realizar esta investigación se tomó como referencia investigaciones realizadas por diversos tesis de diferentes nacionalidades de este modo podemos respaldar y sustentar nuestra investigación, dichas investigaciones se detallan a continuación:

Un primer trabajo corresponde a Fernández, Cobos, y Figueroa (2015), quienes realizaron una investigación sobre “Evaluación del clima organizacional en un Centro de rehabilitación y educación especial”, con el objetivo de evaluar el Clima Organizacional y la satisfacción del personal en el Centro de rehabilitación y educación especial, la investigación se realizó tomando como muestra a 86 de 102 trabajadores que forman parte de la institución. La evaluación del clima organizacional se realizó mediante la aplicación del instrumento denominado Escala de Clima Organizacional (EDCO), el estudio confirmó que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos con el clima organizacional provocando un desequilibrio en la Institución.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso ya que propone una herramienta para medir el clima organizacional, a través de enunciados claros para analizar la efectividad organizacional.

Un segundo trabajo corresponde a Peña, Hernández, Vélez, García, Reyes y Ureña (2015), quienes realizaron una investigación con el tema “Clima Organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud”, el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud, la investigación se realizó tomando como muestra a 862 participantes, entre directivos, médicos, enfermeras y administrativos de las diferentes coordinaciones que componen la estructura de las JSPM del IMSS el Instrumento aplicado fue de escala de Clima Organizacional (EDCO), en el cual se valoró el clima de la empresa, el estudio confirmó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de manera positiva ya que los empleados se sienten satisfechos con el clima organizacional que maneja la empresa.

Un tercer trabajo corresponde a Soletto y Figueroa (2017), quienes realizaron una investigación con el tema “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior. Para la recopilación de la información se utilizó el cuestionario de Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro, para la realización del estudio se tomó una muestra aleatoria representativa entre los participantes, compuesta por 28 docentes y 24 administrativos del total de la población., el estudio confirmó que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.

Un cuarto trabajo de investigación corresponde a Rodríguez (2018), con el tema “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”. El objetivo de la investigación fue determinar el Clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral debido a los diferentes problemas que se han presentado en la empresa. El estudio se realizó en una población de 70 personas, que constituyen el 100% de la población estudiada, se aplicaron dos cuestionarios, el de Clima Organizacional y el cuestionario de Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos concluyeron que el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

Un quinto trabajo de investigación corresponde a Almeida (2012) con el tema “Clima Organizacional en el Personal Administrativo y de Servicios de la Universidad Técnica De Cotopaxi”. El objetivo de la investigación fue establecer estrategias para mejorar el Clima Organizacional en el Personal Administrativo y de Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi para la investigación se tuvo como población de estudio un total de 181 personas entre empleados y trabajadores de la U.T.C. Para la investigación se elaboró un cuestionario en función a las necesidades de la investigación. Se concluyó que la cultura orienta en la organización, todos los procesos administrativos y determina el clima organizacional de la misma.

Estas investigaciones serán de gran utilidad y guía para la ejecución del proyecto ya que proporcionan pautas necesarias para conocer cuál es la percepción sobre el Clima Organizacional dentro de la Ministerio.

6. FUNDAMENTOS TEORICOS

Para la ejecución de esta investigación se realizó la exploración y revisión bibliográfica en numerosas fuentes de consulta, siendo estas físicas y virtuales las mismas que contribuyeron a definir conceptos básicos sobre el Clima Organizacional.

6.1. Clima Organizacional

Cuando se escucha Clima Organizacional se refiere a la percepción sobre el ambiente de trabajo, es decir; es la manera en como los trabajadores responden a una variedad de estímulos dentro de ámbito laboral.

Según Morales (2015) considera que clima organizacional se refiere:

La percepción que los trabajadores experimentan de acuerdo al ambiente laboral, por lo cual es indispensable que se conozca cómo percibe cada empleado a su empresa, para con ello determinar si se manifiesta sentimientos agradables o desagradables, con respecto a su entorno de trabajo (p.12).

Por lo tanto, el Clima Organizacional es cuando los miembros tienen un grado de responsabilidad compartida, para construir un ambiente laboral ameno.

Según García (2009) manifiesta que “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45). Por lo tanto el ambiente laboral influye en las capacidades actitudinales y aptitudinales del trabajador y en consecuencia a la productividad de la organización.

6.1.2. Definición de Clima Organizacional

Según Guevara (como cito Denison 1991), indica que el clima organizacional “es característico de una organización ya sea por sus características como por las

percepciones que cada individuo tiene del medio ambiente de trabajo, mismas que se hallan a su vez influidas por los aspectos culturales propios de cada persona” (p.35)

Además Guevara (como cito de Toro 1992), define que “el clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo y no la opinión acerca de realidades ni de la actitud de ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas” (p.15).

La definición estipulada por Robbins (2016) se refiere al clima organizacional como “un entorno conformado por las instituciones y fuerzas internas y externas que pueden influir en el desempeño laboral y en la vida” (p.56).

Por otra parte a las afirmaciones de los autores citados, se puede aseverar que el clima organizacional se refiere a las apreciaciones cooperadas por los integrantes de una organización, el entorno físico en el que se desenvuelve, los vínculos interpersonales que tiene lugar en torno a él, y el sin número de regulaciones formales que afectan el entorno de trabajo. Sin embargo, estos enfoques dependen de las acciones, interacciones y otros hechos y experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí el clima institucional se ve reflejado en el intercambio entre las características de la organización con las personales.

6.1.3. Características del Clima Organizacional

Según Burnet (2011) considera que una de las características es

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse (p.21).

Por lo tanto, el Clima Organizacional es múltiple dentro de una organización todo depende en como los miembros de la organización se adapten o formen un ambiente saludable, construyendo su personalidad a través de la comunicación y el liderazgo.

El Clima Organizacional puede variar después de una intervención realizada adecuadamente. Está estructurado por características personales de los trabajadores y por actividades de gestión física, ambientales y sociales de la organización.

Entre las condiciones Rodríguez (2015) menciona a las siguientes:

- Políticas de administración.
- Modos de liderazgo.
- Interacción interna.
- Componentes físicos y ambientales.
- Distribución y proceso de trabajo.
- Métodos asociados directamente a la gestión del talento humano.
- Nivel de centralización y de posibilidades de intervención.
- Dimensión de la Organización (pág. 38).

Según Kurt (como cito de Brunet 1999) indica que las características del clima organizacional se encuentra asociado con el comportamiento de la persona en el ámbito laboral, implicada en su entorno:

$$\text{Comportamiento} = f(\text{Persona, Entorno})$$

Figura 1 : *Característica del Clima Organizacional*

Fuente: Brunet (1999)

En base a esta fórmula, el comportamiento organizacional, sería la consecuencia del producto del comportamiento de los seres humanos en situaciones laborales y el aporte del medio, no como global, sino como

sinergia, para la consecución de sus objetivos. Las personas, no se refiere a las apreciaciones de los trabajadores que se diferencia una con otra en base a su formación, personalidad, experiencia, situación en el trabajo, etc, y a cómo ven en el entorno de trabajo interno, como los procedimientos, la estructura, la situación física en el trabajo, las formas de liderazgo, entre otros (78).

Por lo expresado por Rodríguez y Brunet el clima puede considerarse positivo o funcional, si contribuye a relaciones y a la consecución de los fines institucionales. El conseguir un clima da origen a la construcción de un círculo virtuoso. La otra cara de la moneda cuando el clima es negativo o disfuncional, afecta las relaciones personales y perjudica la obtención de los fines, el deterioro del clima da origen a un círculo vicioso, de donde es difícil salir, sin un arbitraje bien conducido con objetivos y lineamientos precisos. Es probable que la situación empeore.

6.2. Factores del Clima Organizacional

Según Posada y Aguilar (2012) Afirman que:

Los sentimientos son las actitudes, conjeturas que decretan en grado alto la apreciación de los empleados respecto a su medio y a su responsabilidad con las gestiones previstas, lo que en última pretensión determina el comportamiento. Dentro de los efectos de las actitudes del ser, se puede hacer hincapié una consecuencia negativa que es la falta de adaptación laboral, complementariamente (p.83). Cada factor determina la manera en como el individuo debe desarrollar se dentro de la organización demostrando sus actitudes y aptitudes tratando de superar sus falencias, trabajando en equipo e integrándose entre sí.

Aguilar, Rodríguez y Salanova (2016) Menciona los siguientes factores:

Tabla 1. TablaFactores del Clima Laboral

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Estructura Institucional eficiente	Está inmerso la estructura seria de la organización en los referente a: responsabilidades y políticas, la distribución de la organización, en torno a sí en entorno es informal, formal o abierta, y a la planificación idónea dentro de la organización para conseguir los objetivos planteados.
Autonomía del Trabajo	Este ingrediente comprende la responsabilidad que tiene cada empleado sobre su trabajo y la facilidad de desenvolvimiento del mismo.
Supervisión implacable e impersonal	Tiene que ver con el énfasis que se realiza a algunas organizaciones en la producción, sin tener en cuenta la retroalimentación comunicativa y la distancia que prevalece entre el superior y el subordinado.
Ambiente franco y alentador	Referido al deseo de los directivos y empleados de expresar sus opiniones que contribuyan a dar solución a los problemas de la organización y estar abierto a la transformación.
Orientación centralizada en el empleado	Este criterio del clima organizacional comprender los conjuntos informales pasivos y de trabajo, el trato respetuoso al personal de la empresa, tratar los problemas que surgen como una forma de aprendizaje y apoyo, y por último distribuir equitativamente el trabajo que ejecuta el personal.

Fuente: Autoría propia basada en los Enfoques teóricos del Clima Organizacional (Dessler y Valera, 2011)

6.2.1 Estructura

Se refiere al tamaño y la estructura de la organización, maneras de liderar, entre otras. Es el bosquejo administrativo de la institución.” Las Organizaciones son el resultado de normas, ideas, visiones, creencias, establecidas o construidas por personas. Su estructura y modelo son inconsistentes y menos firme que la estructura material de un organismo cualquiera” (Newstrom, 2007, p.96).

Con lo expresado por Newstrom (2007), la tarea primordial de la estructura organizacional es aquel que permite perfeccionar el proceso de concesión de responsabilidades, hasta llegar al grado de uso de recursos, esto permite juzgar los fines que deben ser reajustadas y diseñadas permanentemente y poder mejorar la calidad organizativa.

6.2.2. Responsabilidad

Según Sierra (2017), indica que La responsabilidad “es un enfoque organizativo que constituye un marco de compromiso y respeto a los valores éticos de las personas, el grupo laboral y el entorno, para contribuir en el desarrollo personal y organizacional” (párr.14). Se debe establecer las responsabilidades organizativas y estipular los recursos necesarios y conseguir los fines y objetivos de la prevención de riesgos. Obteniendo una empresa que apoya en todos los procesos y responsabilidades de la Gerencia.

6.2.3. Recompensa

Según Maslow (1970), sostiene que es el reconocimiento de las capacidades, habilidades y competencias de los trabajadores de forma pública o persona, además Escat, (2017), lo asocia con equidad, que es el valor que mide si los empleados son tratados con juicios ecuanímenes, su evaluación permite evidenciar su existe algún acto de discriminación, este elemento pone en peligro el entorno de trabajo sembrando rencor y desconfianza. (p.25) A lo manifestado por Maslow y Escat, se puede decir que las recompensas organizativas, tales como promociones, pagos y otros beneficios, son alicientes que elevan la satisfacción del trabajador y su desempeño laboral, es por eso que la organización debe poner más énfasis en el diseño e ejecución de dichos sistemas.

6.2.4. Desafíos

Según Salazar, Guerrero, Machado, y Cañedo (2009), considera que tanto los desafíos personales e institucionales considera la compatibilidad de los empleados y el trabajo grupal, el perfil de disposición, el control, la tolerancia al riesgo, la paciencia al conflicto,

el enfoque de la organización es primordial en su cultura y poder dar solución a desafíos relacionados con el acomodo al entorno y el medio interno de integración.

Actualmente las organizaciones deben enfrentar un bagaje de desafíos para alcanzar los objetivos institucionales, teniendo en cuenta la tecnología y sus avances, ambientes, globalización, estos entornos necesitan de análisis para generar cambios organizacionales internos o externos.

6.2.5. Relaciones

Según Chiavenato (2002), argumenta que es el nivel de madurez, la forma de comunicarse entre compañeros, el respeto, el compañerismo, el grado de confianza, necesarios para generar un ambiente laboral de calidad Además Sierra (2017), vincula a la percepción por parte de los trabajadores sobre la existencia o no de un ambiente agradable y adecuadas relaciones interpersonales entre jefes y subordinados. (p.26)

Las relaciones personales es el elemento clave que oxigene a las organizaciones, a sentirse funcionales, obligando a dinamizarlas permanentemente, pues las relaciones sociales debe convertirse en una fórmula de interacción entre la gerencia y sus subordinados, esto permitirá el desarrollo organizacional en un entorno cada vez más competitivo.

6.2.6. Cooperación

Según Newstrom (2007) “Es el nivel en que los trabajadores se involucran en su ámbito laboral, invierten energía y tiempo y admiten el trabajo como parte medular de su existencia” (p.34). Los miembros de una organización dan su mayor esfuerzo ya que el trabajo es cooperativo brindando ideas para sobresalir día a día.

Chiavenato (2009), sostiene que “entre los avances más relevantes que ha tenido la administración del talento humano en la actualidad, destaca el hecho de considerar al trabajador como un ente proactivo y elemento de cooperación dentro de la organización” (p.212). El trabajo cooperativo fomenta en las empresas proceso de transformación, innovación y sinergia, donde cada uno de los integrantes, puede contribuir desde su puesto laboral, sus actitudes para su desarrollo personal y organizacional.

6.2.7. Estándar

Según Navas (2016), manifiesta que la estandarización “Es El modo en el que las personas interactúan en la organización, actitudes predominantes, las aspiraciones y la relación entre los miembros forman parte de la cultura de la organización” (p.12). Es decir que según las habilidades del trabajador el interés para gestionar procesos grupales e individuales suman a sus conocimientos, llegando así a Ubicar a cada ser empleado en el lugar más acorde con sus destrezas, aptitudes y habilidades, esto se transformará en motivación.

6.2.8. Conflicto

Según Calderón (2016), afirma que “cuando ocurren los conflictos y se los utiliza de forma productiva, se puede transformar en oportunidades, lo que quiere decir que los conflictos son fenómenos naturales, inevitable en el ámbito laboral” (p.67). Se debe conseguir que los directivos de las organizaciones sientan orgullo de las mismas, a la vez que los trabajadores internos y externos, tengan orgullo de pertenecer a la organización. El éxito se consigue cuando estos dos factores se fusionan.

Segun Amoros (2013), manifiesta que “tener una capacidad de la administración de conflictos de los integrantes de una organización es primordial para construir un adecuado clima laboral y convivencia sana dentro de la organización” (p.183). El

Subordinado siempre debe manifestar un buen clima dentro de la organización para que sus empleados se sientan en armonía y desempeñen su labor asignado.

6.2.9. Identidad

Longo (2010), se refiere que “en la organización surgen identidades múltiples debido a que cada grupo define la organización de un modo particular, acorde con sus propios intereses” (68). Es la manera que un individuo se comporta dentro de la organización esto hace que cada trabajador interactúen entre si demostrando sus habilidades y aptitudes.

6.3. Tipos de Clima Organizacional

Según Inca (2012) (como se citó por Rousseau 1988) existen 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones:

6.3.1. Clima Psicológico

Es la apreciación individual no agregada del ambiente de los individuos, la manera en la que cada uno de los trabajadores organiza su entorno laboral en torno a sus experiencias. Diversos componentes conforman el clima psicológico, incluidas las cualidades del pensamiento individual, los procesos cognitivos, la personalidad, la cultura, la estructura y las interacciones dentro de la sociedad. Estas apreciaciones no requieren coincidir con las demás personas en el mismo entorno para que sean significativas. Entonces el clima psicológico, está estrechamente ligado al comportamiento humano, donde el individuo puede pasar desde la insatisfacción lógica y falta de motivación, al estrés laboral como cristalización de un ciclo enquistado en un período de tiempo.

6.3.2. Clima Agregado

El clima agregado constituye basado en la pertinencia de las personas o unidad académica vinculada a la organización formal o informal y un convenio dentro de la unidad respeto a las apreciaciones.

El clima agrado es un problema de grado unitario real, las personas deben poseer menos experiencias desagradables, y sus intercambios con otros individuos, que deben servir para reforzar y dar forma a un conjunto único de descriptores confrontables con una interpretación social de la realidad. Pero como el análisis de los integrantes de una unidad no se considera un requerimiento para el consenso, no se requiere de una dinámica grupal o social subyacente a este consenso.

Acotando a los expresado anteriormente, este clima organizacional no intervienen en la clasificación de los miembros de la organización, considerando que este enfoque ha demostrado más utilidad pues utiliza como elemento primordial las apreciaciones que el empleado tiene la estructura organizacional, procesos y enfoques que se desarrollan en el entorno laboral.

6.3.3. Clima colectivo

El clima colectivo, tiene en cuenta las apreciaciones individuales de los componentes situacionales y cuando se combinan en poblaciones, aparecen resultados positivos o negativos en el clima laboral, los elementos personales y situacionales se los han considerado como componentes de predicción de la pertinencia de las poblaciones. Complementando a lo anteriormente mencionados en el clima colectivo también se incluye los aspectos como relaciones interpersonales, cohesión grupal, calidad de vida en el ámbito laboral y la motivación, debe convertirse en una táctica para comprender el clima organizacional y encaminarlo hacia el beneficio de la organización.

6.3.4. Clima Laboral

Es aquel que se puede considerar un identificador de las propiedades organizacionales, reflejados en términos que definen las experiencias individuales de la organización, esta distribución se encuentra personalizada desde el punto de vista de los informales. Es un problema que se enlazan entre los factores de la organización y las preferencias motivacionales de grupos o personas, que se traducen en comportamientos en la organización como: satisfacción, productividad, rotación y superación.

Entonces podemos decir que el clima laboral es el resultado del intercambio entre los factores y los compendios que conforman la organización dentro de un entorno interno y un marco externo (p.16).

6.4. Relación Clima Laboral con Clima Organizacional

Según Poole (2006) considera que el “clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización” (p. 1). En cambio, Zuluaga (2011) afirma que el clima organizacional “Incide directamente en el comportamiento de la persona en un medio laboral, así como el clima atmósfera puede tener un papel de la manera de comportarse” (p.25). De lo expuesto anteriormente se puede deducir que el clima laboral y organizacional tiene estrecha relación, pues el empleado es elemento primordial en el funcionamiento de una organización, por lo que es necesario generar una atmósfera para elevar en rendimiento individual y grupal. Toda organización posee un ambiente físico establecido por personal que desenvuelve sus actividades cotidianas con tipologías de relaciones y comportamiento y maneras de trabajar con el resto de integrantes de la organización.

6.5. Teorías organizacionales

6.5.1 Teoría Clásica

(Barba, A., 2013), indica que esta teoría fue fundada Fayol (1916), quien afirma que:

“Los empleados deben ser motivados mediante recompensas de tipo material y en vista del miedo a la necesidad. Esforzaba que la gerencia conservara el poder y administración de las recompensas” (p.141).

Es así que lo expresado por Fayol sobre la teoría clásica se centra en un concepto formal relacionado con la gestión y eficacia laboral, también se la denominó gestión científica, su eje principal es incrementar la productividad por medio de la confianza mutua entre la administración y los trabajadores. Por otro lado se caracteriza por ser jerárquico, sometido a procedimientos y normas donde la toma de decisiones sobre los trabajadores es imparcial.

6.5.2 Teoría Neoclásica

Merton (2003) considera que:

“Esta teoría utiliza a los trabajadores como un engranaje funcional de la empresa, sin tener en cuenta los factores de la naturaleza humana y las personales. La finalidad principal que persigue la teoría neoclásica es que la producción aumente como resultado de una moral elevada de los empleados” (p.56).

Por lo tanto se visualiza que las teorías neoclásicas, no contienen los elementos necesarios para conocer detalladamente la realidad de la organización, de alguna forma se pone en evidencia que no se analiza la realidad actual de las organizaciones, por lo menos integralmente, esta teoría permite resolver problemas específicos, pero difíciles de predecir anomalías, teniendo en cuenta que las teorías fueron creadas en un momento histórico fijado que encajan muy poco con las condiciones sociales, pues en el entorno donde germinaron, los problemas y prioridades claves eran otros, la era actual posee sus propios retos y sus propios problemas, cuyas soluciones deben emerger de modelos modernos.

6.5.3. Teoría Moderna

Se basa en la premisa de que hay dos dimensiones principales que ayudan a moldear un estilo de liderazgo; una es el grado de énfasis que se pone en una tarea, esto es, el directivo especifica lo que se desea hacer, cómo y cuándo; y la otra es el énfasis en el apoyo a la relación cuanto más se enfatice este factor es más probable que el líder aliente en forma activa al personal y elogie un buen trabajador. (Ramos, 2012, p.43).

En lo referente a lo expresado en el párrafo anterior se puede concluir que la teoría moderna es la que permite a los trabajadores en todos los niveles jerárquicos colaboren y tomen decisiones para la consecución de los fines y objetivos basado en el grado de influencia y autoridad.

6.6. Teorías que sustentan el Clima Organizacional.

Según Edel, García y Guzmán (2007) (como se citó Brunet, 2004) dentro del concepto de Clima Organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: Escuela Gestalt y Funcionalista.

6.6.1. Escuela Gestalt

Los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el Mundo.

6.6.2 Funcionalista.

El pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (p.24)

Conociendo que las dos escuelas tienen relación la una con la otra es importante destacar que mientras una escuela basa su teoría en el comportamiento y adaptación del individuo al entorno que le rodea mientras que la funcionalista se basa en la interacción con el medio que le rodea, cabe mencionar que estas dos escuelas tratan de mantener un equilibrio en la empresa donde trabajan.

6.7. Instrumentos para medir el Clima Organizacional

Según Méndez (2006) considera que una de las características es

La medición del Clima Organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. (p.48).

Por lo tanto la medición del Clima Organizacional debe contener variables, íntimamente vinculadas con la percepción de los integrantes de la organización, referente a la distribución y sus procesos, esto permitirá transformar la atmósfera organizacional.

6.7.1. Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Striger

El Cuestionario Litwin, y Stringer (1968), Es un cuestionario que permite conocer la realidad del Clima Organizacional, esta herramienta de medición está compuesta por cincuenta ítems, descansadas sobre nueve dimensiones:

- 1) Estructura**, El sentimiento de los trabajadores respecto a las limitaciones, en número de normas, instrucciones y controles que existen dentro de la organización, colocando énfasis en la distribución formal.
- 2) Responsabilidad**, El sentimiento de los empleados de ser su jefe propio. Se podrá tomar decisiones solo y no tener que examinar cada paso con los estamentos superiores.
- 3) Recompensa**, El sentimiento de ser reconocido o recompensado por la labor bien realizada, poniendo énfasis en la recompensa positiva y no en el castigo.
- 4) Riesgo**, El sentido de desafío y riesgo en el trabajo y en la empresa. Énfasis en asumir riesgos calculados.
- 5) Calidez**, La percepción de una confraternidad en comunidad. Énfasis en la permanencia de la amistad de colectivos sociales informales.

6) Apoyo, El sentimiento de ayuda mutua entre los empleados y directivos de la institución. Énfasis en el apoyo mutuo para afrontar los problemas dentro de la organización.

7) Normas, La percepción de la jerarquía de los principios y normas en el rendimiento laboral en el ámbito laboral. Énfasis en la realización de un buen trabajo.

8) Conflicto, El sentimiento que los gerentes muestran atención a las opiniones, aunque estas sean diferentes desde su punto de vista. Énfasis en tratar los inconvenientes de manera abierta.

9) Identidad, El sentimiento de pertenencia a la organización y es un ente valioso dentro de ella y la comunidad de trabajo específico (p.183).

El cuestionario de Litwin y Stringer (1968), Es aplicado para medir la realidad organizacional, no obstante, dicho cuestionario requiere un análisis del lenguaje en el que están plasmados algunos ítems y que presentan inconvenientes de redacción y comprensión, lo que dificulta a la persona a dar respuesta, restando rapidez al instrumento.

6.7.2. Cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Menguzzato (2009), menciona que el cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO), fue estructurada por los siguientes autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, docentes de la Universidad de Konrad Lorenz del departamento de Santafé Bogotá. Cuya finalidad es investigar el clima organizacional de las instituciones, cuyo propósito es brindar un parámetro a nivel general sobre la percepción que tienen las personas dentro de la institución y viceversa. Así como también proporcionar información retroactiva acerca de los procesos que establecen los comportamientos institucionales, admitiendo introducir cambios planificados tanto en las conductas y actitudes de los integrantes como la estructura empresarial o en uno o más de los subsistemas que la componen.

6.3.1 Dimensiones del Cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Cuestionario EDCO consta de 8 dimensiones y cada dimensión consta de 5 preguntas dando un total de 40 ítems.

Relaciones Interpersonales	•Es grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas
Estilo de Direccion	•Es el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
Estilo de Pertenencia	•Es el sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas
Retribucion	•Es el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo
Disponibilidad de Recursos	•Es el grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos
Estabilidad	•Es cuando los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estima.
Claridad y Coherencia en la Direccion	•Es el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa..
Valores Colectivos	•Es el grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto

Figura 2. La figura ilustra las 8 dimensiones del cuestionario EDCO. Elaboración Propia, basado en Llerena (2015).

6.3.2 Validación del cuestionario EDCO

Según Robles, Montes, Rodríguez Ortega y Reyes Confirman que

La versión final del instrumento presenta una alta confiabilidad y validez, se puede utilizar para valorar la cultura organizacional desde la percepción de los trabajadores, identificando aquellos aspectos a mejorar mediante procesos de intervención organizacional, así como aquellas prácticas que permean positivamente en los propósitos de las organizaciones mexicanas (parr.4).

Los expertos han diseñado la encuesta con el propósito de saber si los miembros de una organización se encuentran en un buen Clima Organizacional, siempre buscando el bienestar social de los individuos.

7. METODOLOGÍA EMPLEADA.

La presente investigación se desarrolla en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, la unidad de análisis o de observación son los 396 funcionarios que laboran dentro del Ministerio durante el periodo septiembre 2019 - febrero 2020 con el fin de determinar la percepción sobre el Clima Organizacional que se maneja en el Ministerio para el efecto se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo ya que según Hernández, Fernández & Baptista (2010) afirman que:

“La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas (p.13).

Para la investigación se utilizó un diseño no experimental pues según Hernández, Fernández & Baptista (2010) afirman que “la Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). Además, la investigación posee un nivel descriptivo que según Dankhe (1986) menciona “Los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

En la investigación no se utilizó manipulación de variables puesto que se obtuvo información directamente de la fuente a través de la ejecución de un instrumento denominado Cuestionario escala de clima organizacional EDCO que según Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo & Sanabria (2006) menciona que este Cuestionario permite identificar la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre; esta herramienta abarca 40 preguntas, agrupadas en ocho dimensiones: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección y Valores colectivos.

Los datos obtenidos serán analizados para identificar la percepción que tienen los funcionarios del Ministerio. Por lo tanto, permite realizar la recolección de datos y su

análisis permitirá conocer el nivel de Clima Organizacional que tiene el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga.

7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

7.1.1. Población

La población de estudio en esta investigación fueron los funcionarios administrativos y operativos que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Número de funcionarios administrativos y operativos del MIES Distrito Latacunga

	Total	Porcentaje
Personal Administrativo	37	9.34%
Personal Operativo	359	90.66%
	396	100%

Fuente: Autoría propia basado en el Distributivo de del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Hidalgo (2019)

7.1.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula probabilística aleatorio simple:

$$n = \frac{PQ * N}{\frac{(N-1) * [E]^2 + PQ}{[K]^2}}$$

En donde tenemos la siguiente nomenclatura:

n= Tamaño de la muestra

PQ= 0.25

N= Población total

E²= Error al cuadrado.

Rango de 0.05

K^2 = Constante de 2 al cuadrado

Reemplazando tenemos:

$$N=396 \quad n= \frac{0.25 * 396}{396-1(0,05)^2 + 0.25}$$

$$n= \frac{99}{396 (0,000625) + 0.25}$$

$$n= \frac{99}{0,498}$$

n= 198 funcionarios administrativos y operativos a encuestar

En la investigación se utilizó el método de muestra probabilística aleatorio simple, que según Almeida (como se citó en Galindo 2008). La población o universo seleccionado para el estudio correspondiente, está determinado por el número empleados y trabajadores de la U.T.C en la que se involucra 181 personas; considerando que es una población significativa para el estudio, es necesario aplicar una muestra probabilística a través de una selección aleatoria de la unidad de análisis, para lo cual se empleará el método aleatorio simple (p.42).

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

8.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se presenta los resultados de los datos recogidos en el MIES Distrito Latacunga, a través del instrumento EDCO, el presente estudio tomo en cuenta una muestra probabilística de 198 trabajadores, de los departamentos Operativos y Administrativos de esta institución.

En la investigación se realizó encuestas a 198 Funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga donde 37 de los 198 encuestados pertenecen a la parte Administrativa mientras que los 161 pertenecen a la parte Operativa. En Ministerio se analizó las edades de las personas que trabajan en la parte administrativa y operativa dichos datos se analizaran por partes separadas.

Análisis de percepción de Clima Organizacional del personal Administrativo del Ministerio

En la Tabla 3 y en la Figura 3, se observan las edades de los funcionarios administrativos. Donde el 40,5% de los empleados rodean las edades entre 25 hasta 35 años, mientras que el 8,1% tiene la edad de 36 a 45 años y el 2,7% que se refiere al cargo de Dirección se le consideró en el rango de 51 hasta 55 años.

Tabla 3.

Frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados administrativos

Edades	Frecuencia	Porcentaje
25 años hasta 30 años	15	40,5
31 años hasta 35 años	15	40,5
36 años hasta 40 años	3	8,1
41 años hasta 45 años	3	8,1
51 años hasta 55 años	1	2,7
Total	37	100,0

Elaborado por: Las investigadoras

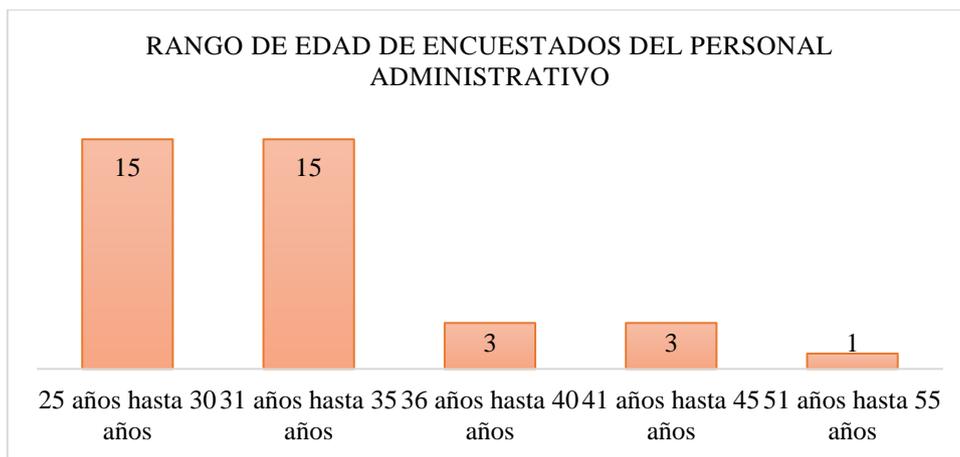


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados en la parte Administrativa.

Además de ello se realizó la recopilación de información de las características de la población Administrativa evaluada en donde tenemos dentro del Ministerio, el sexo femenino predomina en el Área Administrativa con un 73% al sexo masculino que solo es del 27% de la población administrativa, como se demuestra la Tabla 4 y Figura 4.

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes del sexo de los encuestados administrativos

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	27	73,0
Masculino	10	27,0
Total	37	100,0

Elaborado por: Las investigadoras

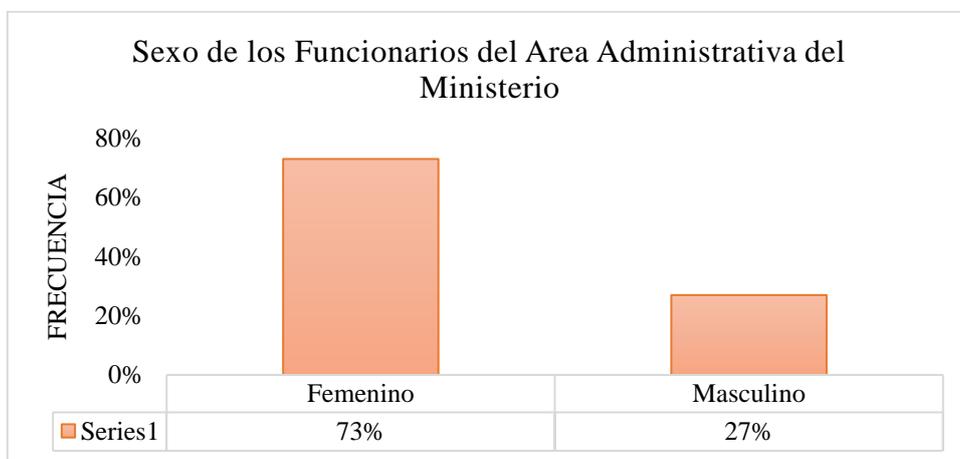


Figura 4. Frecuencias y porcentajes del sexo de los encuestados en la parte administrativa

En el Ministerio se consideraron 14 puestos de trabajo, en el cual, la Unidad de Planificación y Balcón de Servicios tenían la mayor cantidad de trabajadores de 5 personas (13.5%) y 4 empleados (10,8%) en la Unidad de Talento Humano, mientras que a menor cantidad de trabajadores se daba en la Unidad de Acompañamiento Familiar y Unidad Administrativa que tienen 1 empleado (2,7%) en cada oficina, como se indican en la Tabla 5 y Figura 5.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes del cargo que desempeña de los encuestados administrativos

Departamentos	Frecuencia	Porcentaje
Secretaría	2	5,4
Dirección	1	2,7
Unidad Jurídica	2	5,4
Unidad de Planificación	5	13,5
Balcón de Servicios	5	13,5
Bono Joaquín Gallegos Lara	2	5,4
Comunicación	2	5,4
Unidad Tecnologías	3	8,1
Unidad Administrativa Financiera	3	8,1
Unidad Administrativa	1	2,7
Unidad de Talento Humano	4	10,8
Misión Ternura- Desarrollo Infantil	3	8,1
Unidad de Acompañamiento Familiar	1	2,7
Servicios Sociales	3	8,1
Total	37	100,0

Elaborado por: Las investigadoras



Figura 5. Frecuencias y porcentajes del cargo que desempeña de los encuestados en la parte Administrativa

En esta investigación también fue importante analizar el tiempo de trabajo en el Ministerio, donde el 45,9% de los funcionarios han trabajado entre un tiempo de 1 hasta 3 años, mientras que entre 4 hasta 6 años han trabajado 16 personas y el 5,4% de empleados han trabajado entre 3 meses hasta 1 año demostrando que el Instituto ofrece estabilidad en el cargo que desempeñan cada uno de los funcionarios. Estos resultados se demuestran en la Tabla 6 y Figura 6.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en el Ministerio de los encuestados administrativos

	Frecuencia	Porcentaje
3 mes hasta 6 meses	2	5,4
7 meses hasta 1 año	2	5,4
1 año hasta 3 años	17	45,9
4 años hasta 6 años	16	43,2
Total	37	100,0

Elaborado por: Las investigadoras



Figura 6. Frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en el instituto de los encuestados en la parte administrativa.

En la Tabla 6 y Figura 6, se indican los porcentajes de tiempo de trabajo de los funcionarios en el puesto que ocupan en la actualidad. Donde se observó que la rotación de cargos no es constante debido a que el 45,9% de los empleados han ocupado su cargo un tiempo de 1 hasta 3 años y el 43,2% han trabajado en su puesto de trabajo de 4 hasta 6 años, mientras que solo un 5,2% de personas han cambiado su puesto entre 3 meses a 1 año.

A partir del análisis de la edad, sexo, tiempo de trabajo y cargo que ocupan cada uno de los funcionarios administrativos, se realizó la encuesta a cada uno de ellos.

A continuación, se detallan los datos obtenidos por cada dimensión del cuestionario EDCO aplicado a los 37 Funcionarios Administrativos del Ministerio.

Tabla 7.

Dimensión de Relaciones Interpersonales

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
1. ¿Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones?					37	5
2. ¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?					37	5
3. ¿Los miembros del grupo son distantes conmigo?			9		28	3,78
4. ¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo?	3				34	4,59
5. ¿El grupo de trabajo valora mis aportes?	1			3	35	4,73
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						23,11

No Saludable De 5,0 a 11,6	Por Mejorar De 11,7 a 18,4	Saludable 18,5 a 25
--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

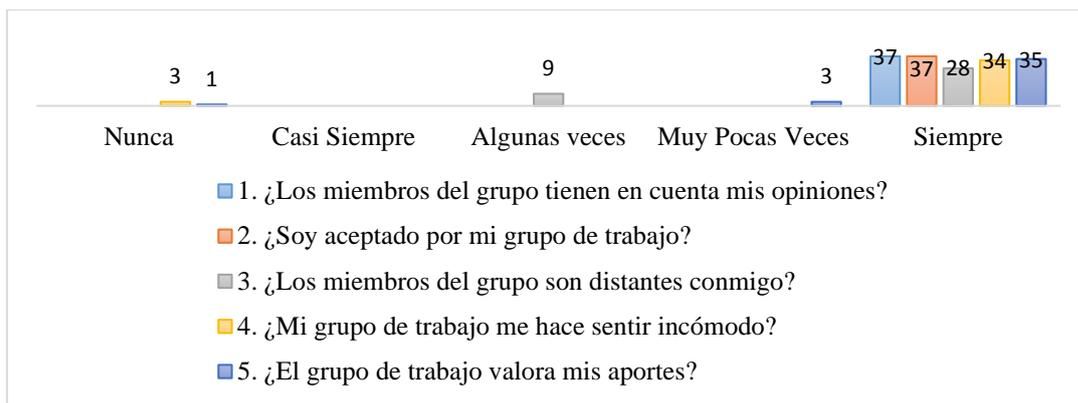


Figura 7. Relaciones interpersonales.

Mediante la investigación realizada en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga en la dimensión de Relaciones Interpersonal obtuvimos un resultado de: 23,11 equivalente al 97% por lo que podemos decir que esta dimensión se encuentra en un aspecto saludable o en un nivel alto. Es decir el 100% de los encuestados consideran sentirse aceptados en su grupo de trabajo de la misma manera se sienten satisfechos pues cada uno de los integrantes toman en consideración sus opiniones dentro del entorno laboral. Asimismo, se puede evidenciar el 95% sienten que son aceptados por su grupo de trabajo y el 98% opina que el grupo de trabajo valora sus aportes.

Tabla 8.

Dimensión de estilos de dirección

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
6. ¿Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo?			2	1	34	4,59
7. ¿El jefe es mal educado?	1			36		3,89
8. ¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?			1		36	4,86
9. ¿Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias?		1		36		3,89
10. ¿El jefe desconfía del grupo de trabajo?		10	19	8		1,54
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						18,78

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
--------------	-------------	-----------

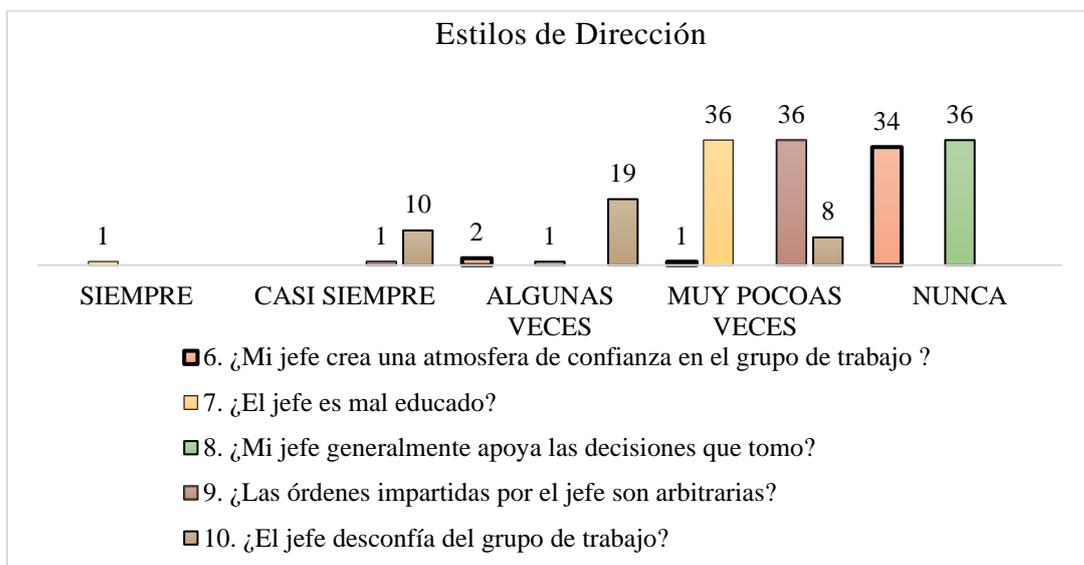


Figura 8. Dimensión de estilos de dirección.

En la Tabla 8 y Figura 8 se indica la distribución de los resultados de la dimensión de estilos de dirección de la siguiente manera en la pregunta 6, relacionada a la confianza que brinda el empleador a sus trabajadores, donde el 91,9% de los trabajadores se sienten a gusto en el ambiente laboral y solo el 2,7% no se siente bien en su trabajo.

La pregunta 8 estaba relacionada al apoyo que brinda el empleador a los trabajadores, donde se obtuvieron resultados satisfactorios ya que el 97,3% respondieron que casi siempre, razón por la cual, hay que tener en cuenta una estrategia para elevar la motivación de los empleados y mejorar el desempeño laboral.

En el análisis de la forma en la que se imparten las ordenes por parte del jefe en la pregunta 9, se determinó que el 97,3% de los empleados piensan que casi siempre se toman decisiones arbitrarias, por lo que hay mejorar la toma de decisiones al momento de trabajar. Los resultados de la pregunta 10. Donde el 51,4% de los funcionarios administrativos piensan que algunas veces el jefe desconfía del grupo de trabajo, dato que no fue bueno ya que eso disminuye la relación entre las personas del instituto volviéndose en un factor que influye en el desenvolvimiento de los empleados.

Tabla 9.

Dimensión de Retribución

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
11. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa?	22	14		1		2,97
12. ¿Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades?	7	30				3,24
13. ¿Estoy de acuerdo con mi asignación salarial?		37				4
14. ¿Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa?	1	36				1,95
15. ¿Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes?				7	30	4,05
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						16,22

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

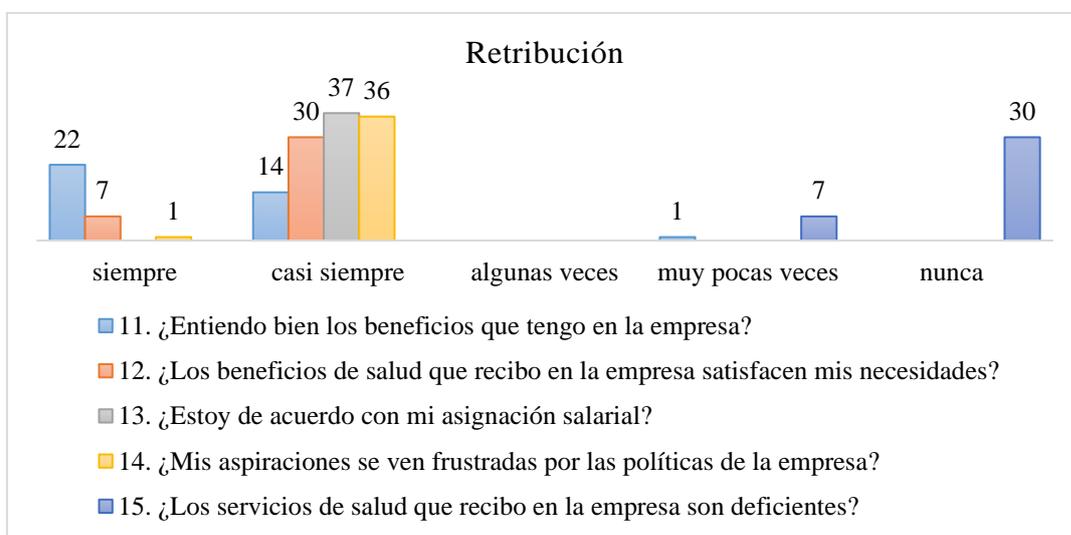


Figura 9. Dimensión de Retribución.

La información que se genera en la empresa es muy importante, razón por la cual, la pregunta 11 fue muy importante, debido a que se analizó que el 59,5% de funcionarios están bien informados de los beneficios que tienen en el Ministerio, como se indican en Tabla 9 y Figura 9. La salud de los trabajadores es importante, por lo que, la pregunta 12 estaba relacionada a los beneficios de salud de la empresa satisfacen las necesidades de los empleados, obteniendo resultados muy buenos de 81,1% de satisfacción y solo un 18,9% piensan que se podría mejorar los servicios médicos del Ministerio. La distribución de los resultados de la pregunta 14, relacionada a si las aspiraciones salariales se ven frustradas por las políticas de la empresa, donde el 97,3% de los trabajadores sienten que esto se da eventualmente casi siempre e incluso el 2,7% piensa que siempre se ven frustradas las aspiraciones salariales por políticas públicas.

Tabla 10.

Dimensión de Sentido de Pertenencia

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
16. ¿Realmente me interesa el futuro de la empresa?	30	7			1	4,05
17. ¿Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo?	36	1			1	4,86
18. ¿Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa?					37	5,00
19. ¿Sin remuneración no trabajo horas extras?	3				34	4,59
20. ¿Sería más feliz en otra empresa?					37	5,00
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						23,51

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

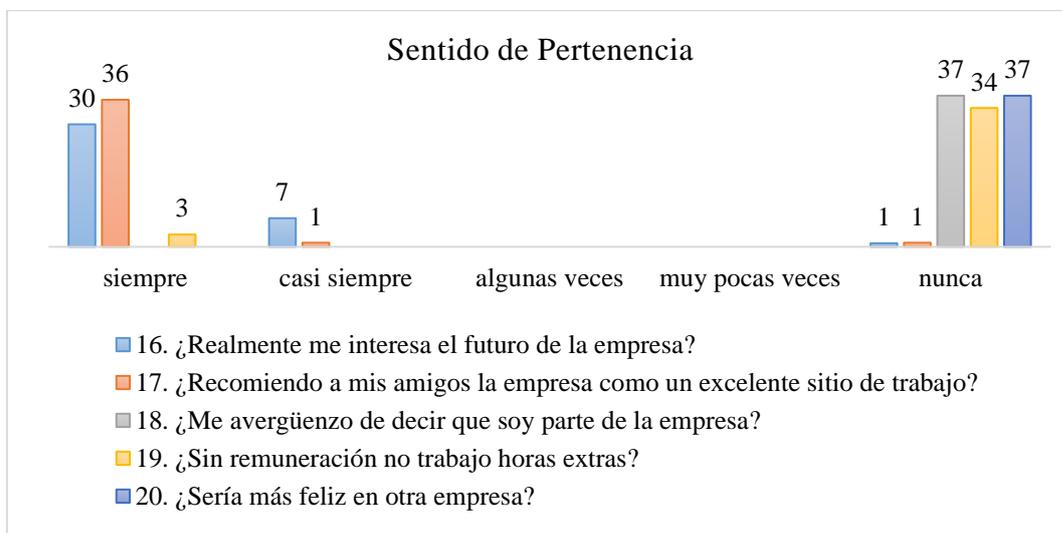


Figura 10. Dimensión de sentido de Pertenencia.

En la Tabla 10 y Figura 10, se ilustra el análisis del interés del empleado relacionado al futuro de la empresa se realizó en la pregunta 16, se determinó que el 81,1% de los empleados piensan que siempre se debe mejorar para mantener la estabilidad de la empresa y que en un tiempo posterior no existan convenientes, se representan los resultados de la pregunta 17. Donde el 97,3% de los funcionarios administrativos podrían recomendar a sus amigos a la empresa como un sitio excelente para trabajar, resultado importante debido a que el empleado se siente conforme en el lugar de trabajo. La pregunta 19 el 91,9% de los empleados respondieron que siempre trabajan horas extras si estas son renumeradas en el caso contrario no estarían dispuestos en trabajar excepto 3 empleados (8,1%) están a gusto con el ambiente laboral que ofrece el instituto, ya que 36 de 37 trabajadores no se sienten incomodos al ocupar su cargo y de igual manera seria necesario solucionar las inconvenientes ese trabajador en el Ministerio. Los resultados apreciados en la pregunta 20 el 100% funcionarios administrativos nunca serian felices en otras empresas Instituciones.

Tabla 11.

Dimensión de Disponibilidad de Recursos

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
No Saludable De 5,9 a 11,6						
Por Mejorar De 11,7 a 18,4						
Saludable 18,5 a 25						
21. ¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?		1	16			2,27
22. ¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado?	15	22				2,38
23. ¿El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo?	1		1	35		3,78
24. ¿Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo?				1	36	4,86
25. ¿La iluminación del área de trabajo es deficiente?				2	35	4,73
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						18,03

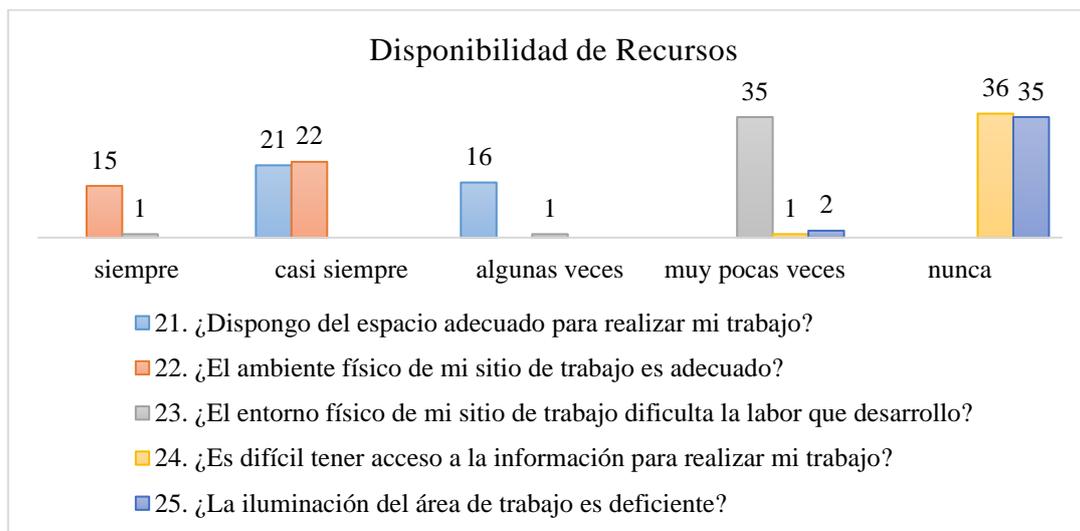


Figura 11. Dimensión de disponibilidad de recursos.

Al analizar el sitio donde cada uno de los funcionarios trabaja. En la pregunta 21 relacionada en la disponibilidad de espacio adecuado para realizar sus funciones, contestaron el 56,8% que casi siempre y el 43,2% que algunas veces tienen un espacio excelente. Después, se analizó el ambiente físico del sitio de trabajo (pregunta 22), donde el 59,5% respondieron que casi siempre y el 40,5% que muy pocas veces el ambiente es bueno. Luego se determinó el entorno físico de trabajo dificulta el desarrollo de las funciones ejercidas (pregunta 23), para lo cual se obtuvieron respuestas con porcentajes de 62,2% en muy pocas veces y 37,8% algunas veces hay falencias en la realización del trabajo. También se identificó la accesibilidad que tienen los trabajadores para realizar cada una de sus funciones (pregunta 24), en la cual el 62,2% contestaron que muy pocas veces y el 37,8% algunas veces tienen dificultad en realizar sus tareas. Por último, se analizaron los servicios básicos del instituto, donde el 62,2% respondieron que muy pocas veces y el 37,8% que nunca el servicio de iluminación es deficiente. Estos resultados se indican en la Tabla 11 y la Figura 11.

Al determinar estas preguntas se obtuvo una puntuación de 18,03 indicando que en estas partes de la empresa hay que mejorar el ambiente, entorno y servicios básicos del instituto para mejorar la realización de las operaciones que ejercen cada uno de los trabajadores.

Tabla 12.

Dimensión de estabilidad.

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
26. ¿La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño?				6	31	4,19
27. ¿La empresa brinda estabilidad laboral?	34	3				4,59
28. ¿La empresa contrata personal temporal?		37				2,00
29. ¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?			1	34	2	3,68
30. ¿De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo?	36			1		4,86
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						19,32

No Saludable De 5,0 a 11,6	Por Mejorar De 11,7 a 18,4	Saludable 18,5 a 25
--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

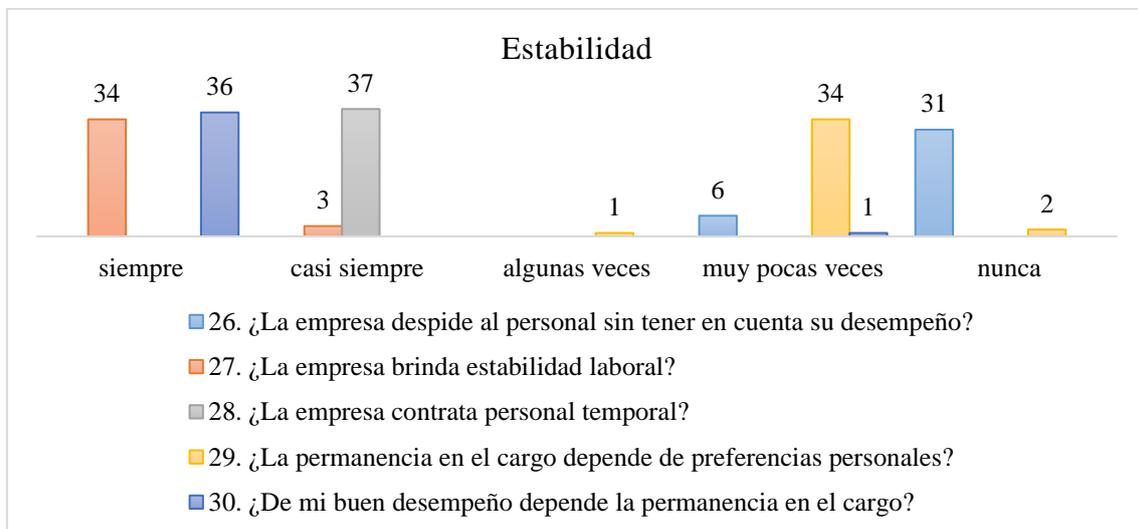


Figura 12. Dimensión de Estabilidad.

El estudio relacionado de la administración de Talento Humano. La pregunta 26 relacionada a los despidos inapropiados que se dan con los trabajadores, donde el 59,5% contestaron que nunca y el 40,5% que casi siempre los despidos de los exfuncionarios fueron inapropiados sin tener en cuenta su desempeño. La pregunta 27, estaba relacionada

a la estabilidad de empleo que ofrece el instituto, en la cual el 5,4% contestaron que casi siempre y el 94,6% que siempre la empresa ha generado empleo estable a sus trabajadores. La pregunta 28, obtuvo porcentaje de 37,8% en la respuesta de casi siempre y 62,2% que siempre el instituto contrata personal de forma temporal. La pregunta 29 describe los porcentajes de respuesta relacionadas a la permanencia de los trabajadores en su cargo, donde el 2,7% de funcionarios respondieron que siempre y algunas veces, y el 94,6% que casi siempre los trabajadores mantienen su cargo dependiendo de las preferencias personales de los altos mandos del instituto. Y la pregunta 30 relacionada al desempeño de los trabajadores y estabilidad laboral, en la cual el 5,4% contestaron que casi siempre y 94,6% consideró que siempre los empleados permanecen en su cargo dependiendo de su desempeño laboral. Cada uno de estos resultados se observan en la Tabla 12 y la Figura 12.

A partir de la evaluación de estas preguntas se determinó que la estabilidad de los trabajadores administrativos es saludable al obtener una calificación de 19,32; indicando que este Ministerio es un excelente sitio para trabajar por mucho tiempo.

Tabla 13.

Dimensión de claridad y coherencia en la dirección

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
31. ¿Entiendo de manera clara las metas de la empresa?	33	4				4,46
32. ¿Conozco bien como la empresa está logrando sus metas?	34	1	2			4,59
33. ¿Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas?				3	34	4,59
34. ¿Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa?					37	5,00
35. ¿Las metas de la empresa son poco entendibles?					37	5,00
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						23,65

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

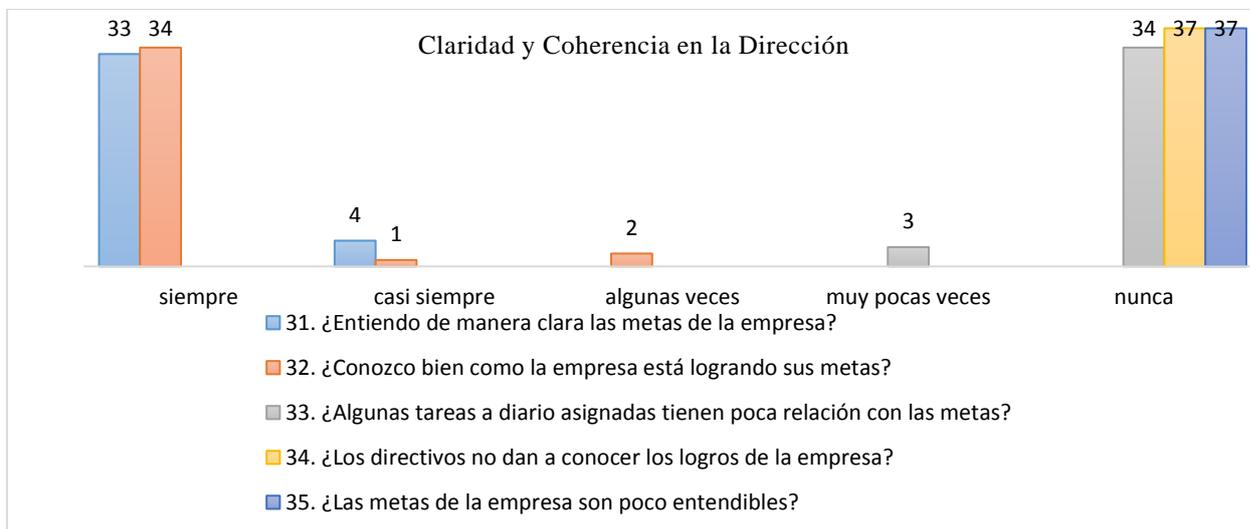


Figura 13. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección

Al determinar la dimensión de claridad y coherencia en la dirección, al analizar el cumplimiento de las metas de la empresa se obtuvieron respuestas con porcentajes de 45,9% en siempre y 54,1% casi siempre los empleados entienden de manera clara las metas del instituto (pregunta 31). Después se determinó si los empleados conocen los procesos que la empresa ha realizado para su mejoramiento continuo donde el 54,1% contestaron que siempre, el 37,8% algunas veces y el 8,1% casi siempre conocen bien los procesos de mejora del instituto (pregunta 32). Luego se analizó la pregunta 33 que estaba relacionada en la coherencia de los trabajos realizados sirven para la empresa, en la cual el 2,7% respondió que muy pocas veces, el 35,1% que nunca y el 62,2% algunas veces las tareas asignadas en la empresa tienen poca relación con sus metas. También se determinó la información otorgada por la dirección a los empleados administrativos, donde se observó que el 5,4% respondieron que siempre, el 40,5% que muy pocas veces y el 54,1% nunca han dado a conocer los logros obtenidos en la empresa (pregunta 34).

Por último, en la pregunta 35 se analizó la claridad de las metas la empresa donde un 2,7% respondieron que nunca y casi siempre, un 37,8% que siempre y un 56,8% que muy pocas veces las metas del instituto son pocos entendibles. Los resultados de estas preguntas se encuentran en la Tabla 13 y la Figura 13.

Al final del análisis conjunto de estas preguntas se determinó que el ambiente laboral relacionada a la información impartida por la empresa a los empleados es saludable considerado como muy bueno al obtener un resultado final de 23,65.

Tabla 14.

Dimensión de Valores colectivos

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
36. ¿El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno?	33	3	1			4,46
37. ¿Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales?	34	3				4,59
38. ¿Cuándo necesito información de otras dependencias las consigo fácilmente?	35	1	1			4,73
39. ¿Cuándo las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?			4	33		3,57
40. ¿Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras?			4	33		1,78
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						19,14

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

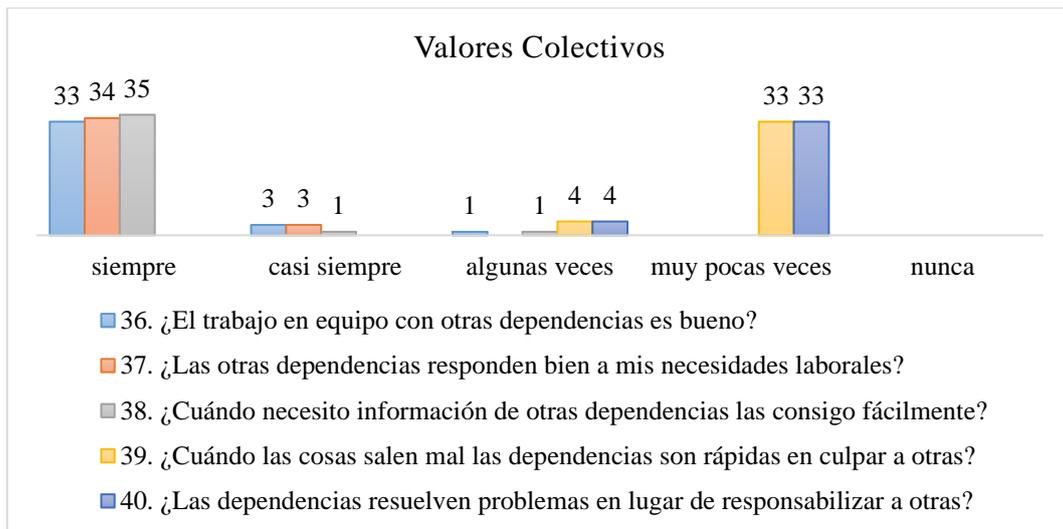


Figura 14. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección

En la Tabla 14 y Figura 14, se indican los resultados obtenidos en la dimensión de valores colectivos a partir de las preguntas 36 a la 40 respectivamente. Primero se determinó el trabajo en equipo con otras dependencias, donde el 40,5% contestaron que casi siempre y el 59,5% que siempre es bueno trabajar con otras instituciones. Después se analizó si al trabajar con otras dependencias es satisfactorios, donde el 2,7% respondieron que siempre y el 97,3% casi siempre las otras dependencias responden de manera satisfactorias a las necesidades laborales. Luego se observó si la información de otras empresas se consigue fácilmente, en el cual el 62,2% casi siempre y el 37,8% nunca se consigue de manera rápida la información necesaria para realizar los trabajos del instituto. También se analizó el cumplimiento de los trabajos por otras dependencias, donde el 5,4% dijeron que muy pocas veces, el 37,8% casi siempre y el 56,8% nunca las dependencias se demoran en resolver los problemas que se han suscitado en los trabajos realizados con otras empresas. Además, se determinó que siempre (100%) las dependencias resuelven los problemas en lugar de responsabilizar a otras. Por último, en esta dimensión se obtuvo un resultado final de 19,14 que se lo consideró como saludable la organización que ofrece la institución, al mantener una buena relación laboral con otras empresas.

A continuación se presentan el análisis de los resultados que se obtuvieron de los 161 funcionarios del área operativa del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga.

Podemos observar en la Tabla 15, que del total de funcionarios del área operativa, el 29% se encuentra en el rango de edad de 25 hasta 30 años, seguido de aquellos que tienen de 31 hasta 35 años (22%), de 36 hasta 40 años (17%), de 41 hasta 45 años (17%), de 46 hasta 50 años (9%), una minoría comprende la edad de 51 hasta 55 años (4%) y de 56 hasta 60 años (1%).

Tabla 15.

Distribución de trabajadores del departamento operativo por edad

	Frecuencia	Porcentaje
25 años hasta 30 años	47	29
31 años hasta 35 años	36	22
36 años hasta 40 años	28	17
41 años hasta 45 años	28	17
46 años hasta 50 años	15	9
51 años hasta 55 años	6	4
56 años hasta 60 años	1	1
Total	161	100

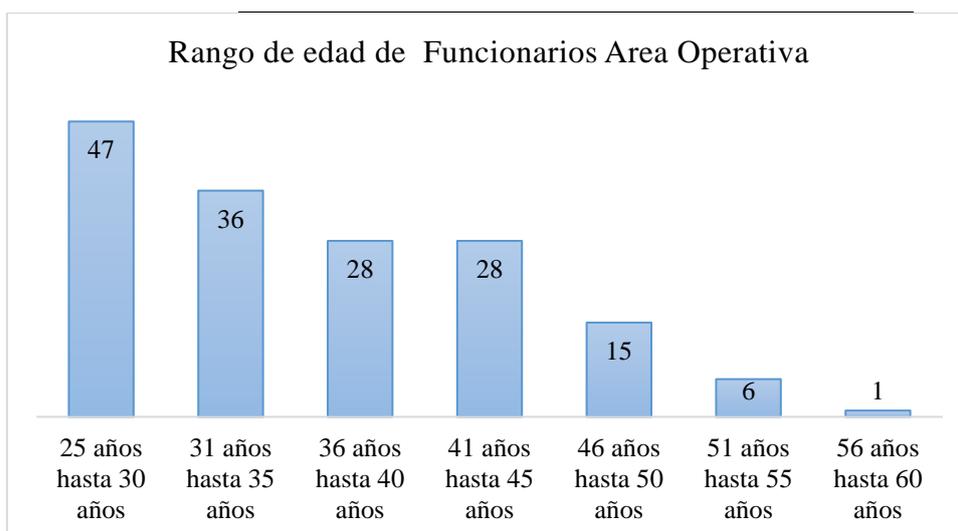


Figura 15. Rango de edad de los funcionarios operativos.

Con relación al sexo de los trabajadores operativos, se determinó que la mayoría son mujeres (73%), mientras que apenas en 27% son hombres.

Tabla 16. *Distribución de trabajadores del departamento operativo por sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	118	73
Masculino	43	27
Total	161	100

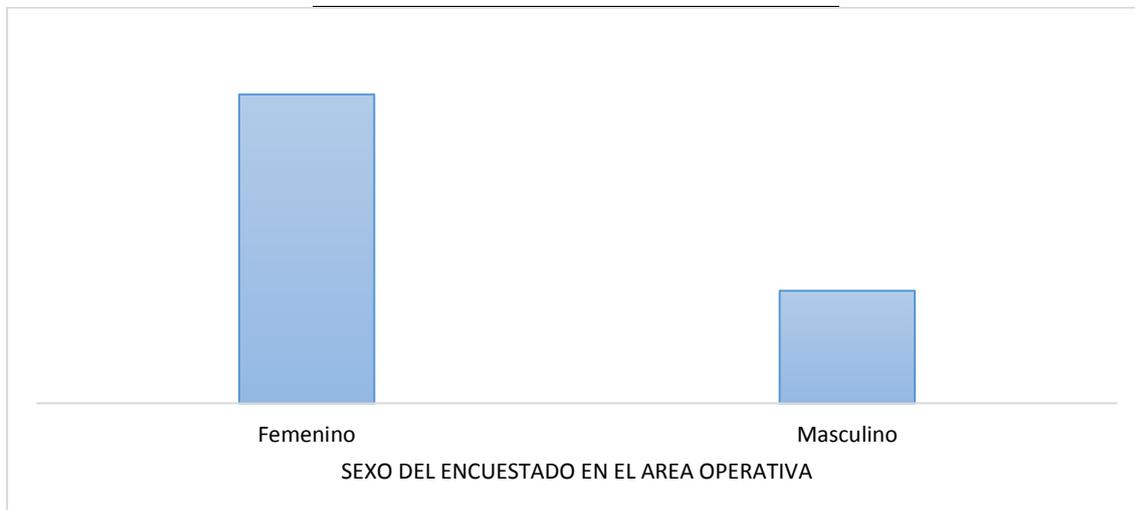


Figura 16. Distribución de trabajadores del departamento operativo por sexo.

Como se mencionó anteriormente, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social se consideraron 14 puestos de trabajo, a partir de ellos se determina que el 22% de trabajadores se encuentran a cargo del Bono Joaquín Gallegos Lara, el 21% de los Servicios Sociales, el 20% de la Misión Ternura-Desarrollo Infantil, el 18% de la Misión Manuela Espejo, el 17% de la Unidad de Acompañamiento Familiar y una minoría de la Unidad Administrativa Financiera (1%) y Unidad de Talento Humano (1%).

Tabla 17.

Distribución de trabajadores del departamento operativo por cargo que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje
Bono Joaquín Gallegos Lara	36	22
Unidad Administrativa Financiera	1	1
Unidad de Talento Humano	1	1
Misión Ternura- Desarrollo Infantil	33	20
Unidad de Acompañamiento Familiar	27	17
Servicios Sociales	34	21
Mision Manuela Espejo	29	18
Total	161	100

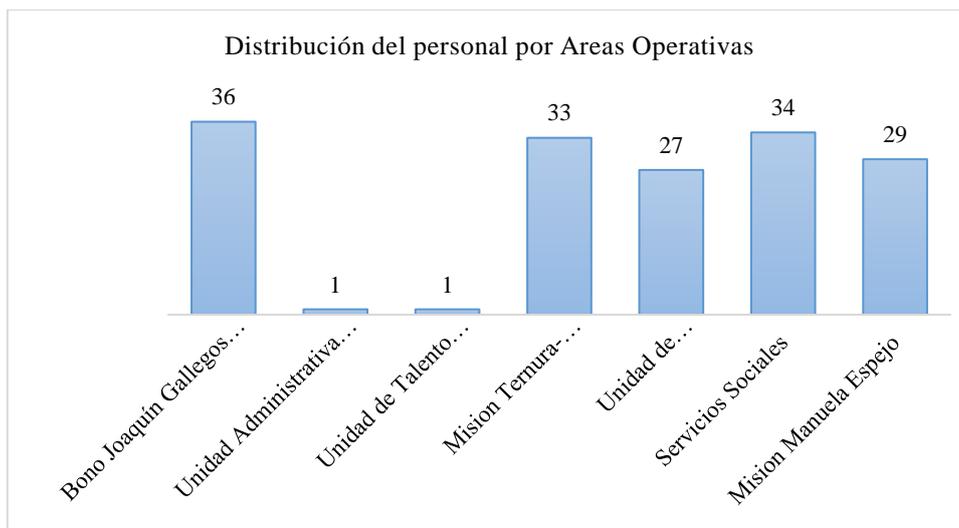


Figura 17. Distribución de trabajadores del departamento operativo por cargo que desempeña.

En cuanto al tiempo que trabaja en la institución, se observa en la Tabla 18 que el 34% de trabajadores operativos lleva trabajando de 1 hasta 3 años, el 33% ha trabajado entre 7 meses hasta 1 años, el 26% de 4 hasta 6 años y en menor porcentaje el 7% que tiene de 3 hasta 6 meses laborando en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Tabla 18.

Distribución de trabajadores del departamento operativo por tiempo trabaja en la institución

	Frecuencia	Porcentaje
3 mes hasta 6 meses	12	7
7 meses hasta 1 año	53	33
1 año hasta 3 años	54	34
4 años hasta 6 años	42	26
Total	161	100

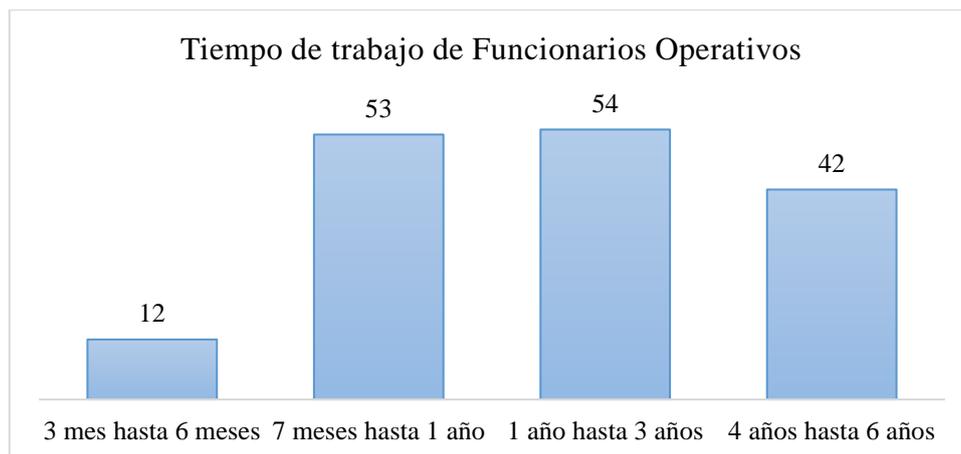


Figura 18. Tiempo de trabajo en el Ministerio

Una vez descrita las características sociodemográficas de los trabajadores encargados de la parte operativa, se procedió a llevar a cabo en análisis de las preguntas referidas a la frecuencia en determinadas actitudes y actividades por parte del grupo de trabajo que lo conforman.

Tabla 19.

Dimensión de Relaciones Interpersonales por parte del personal Operativo

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
1. ¿Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones?				1	160	0,99
2. ¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?			2		159	0,99
3. ¿Los miembros del grupo son distantes conmigo?				1	160	4,97
4. ¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo?			159	1	1	2,96
5. ¿El grupo de trabajo valora mis aportes?	158	3				4,91
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						14,82

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

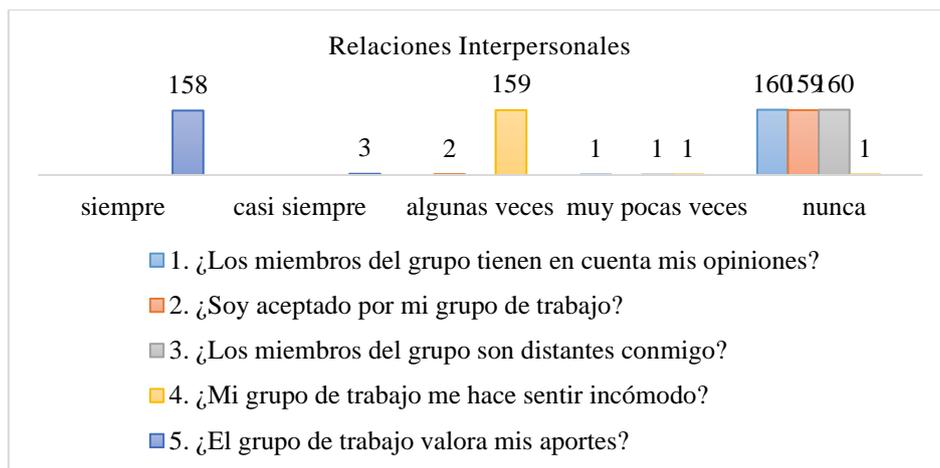


Figura 19. Dimensión Relaciones Interpersonales.

En cuanto a la dimensión de relaciones interpersonales del personal operativo se obtuvo un puntaje de 14.82, lo que indica que se debe mejorar aspectos relacionados al mismo, los aspectos positivos encontrados fueron que la mayoría de trabajadores (98%) considera que el grupo de trabajo valora sus aporte y también manifestó que existe unión en el grupo (99%), se determinaron situaciones que se deben mejorar en las relaciones interpersonales del entorno laboral, dado que en su mayoría (99%) manifestaron que nunca toman en cuenta sus opiniones y que no son aceptados por su grupo de trabajo, por otro lado, el 99% respondió que algunas veces el grupo lo hace sentir incómodo. A partir de ello es importante mantener una conversación con los trabajadores que no se sienten cómodos totalmente, ya que si esto no se controla puede verse afectado la relación con los demás.

Tabla 20.

Dimensión Estilo de Dirección

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
6. ¿Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo?			1		160	0,99
7. ¿El jefe es mal educado?	1			160		3,98
8. ¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?			1		160	0,99
9. ¿Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias?		1		160		3,98
10. ¿El jefe desconfía del grupo de trabajo?		1	4		156	4,84
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						14,78

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

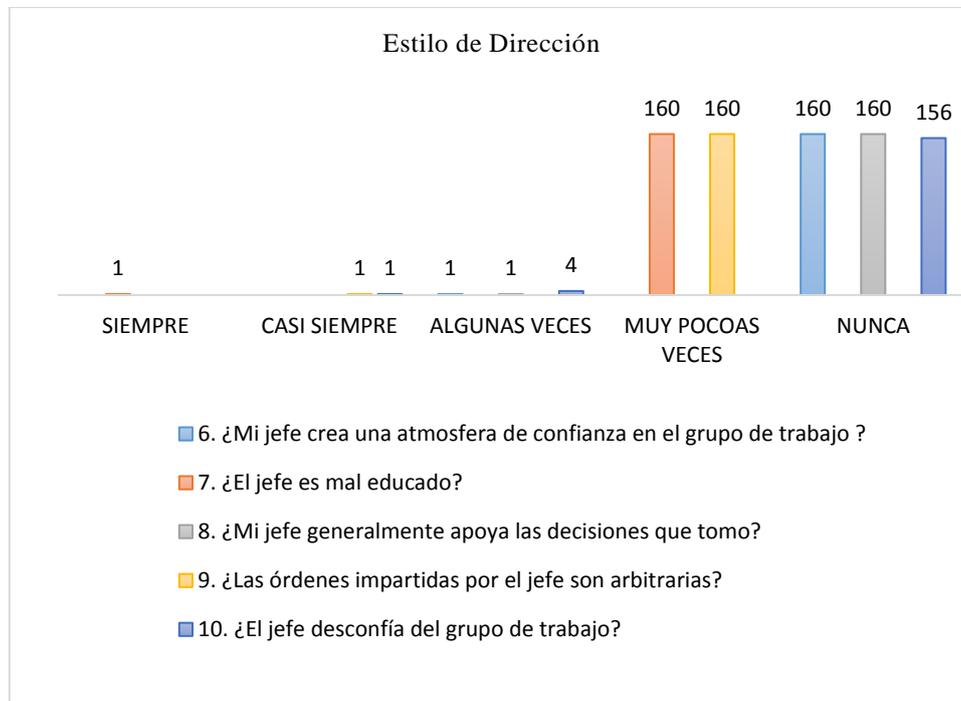


Figura 20. Dimensión de estilo de dirección.

Los resultados obtenidos en la dimensión de estilos de dirección indican que se debe mejorar ciertos puntos, ya que el puntaje que se obtuvo fue de 14.78 y dado que la buena relación de los trabajadores depende en gran medida de la confianza entre el grupo y el empleador (jefe), resulta fundamental que la exista compañerismo entre los mismos. A partir de ello se determinó que la mayoría de trabajadores piensa que la persona encargada del departamento operativo (jefe/a) nunca crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo (99%), consideran que el jefe muy pocas veces ha sido mal educado (99%), también con relación a las órdenes emitidas por el jefe, el 99% considera que muy pocas veces las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias, por otro lado, el apoyo en la toma de decisiones por parte de la autoridad es importante para cada uno de los trabajadores, ya que de esta manera el mismo se siente seguro y mantiene su confianza en el desarrollo

de sus actividades diarias, de esta manera se determinó que el 99% considera que nunca el jefe apoya las decisiones toma, por lo tanto, se debe plantear actividades en las cuales el jefe interactúe con sus trabajadores, logrando así una mayor generar confianza entre los mismos. Finalmente, el 97% de trabajadores considera que el jefe nunca ha desconfiado del grupo de trabajo, es importante que el jefe confíe en el grupo de trabajo y que los trabajadores realicen las actividades correspondientes de manera responsable.

Tabla 21.

Dimensión de retribución

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
11. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa?	157	3		1		4,88
12. ¿Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades?	159	2				4,94
13. ¿Estoy de acuerdo con mi asignación salarial?	157	4				4,88
14. ¿Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa?				1	160	4,97
15. ¿Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes?				1	160	4,97
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						24,63

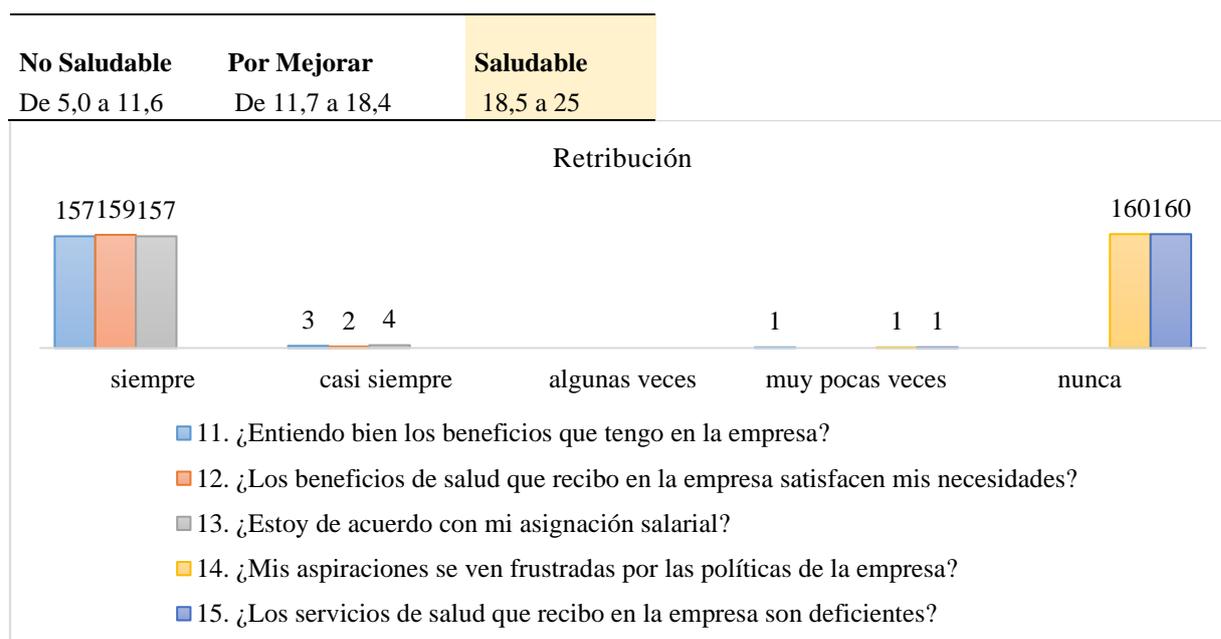


Figura 21. Dimensión de Retribución.

El conocimiento en cuanto a la dimensión de retribución, en base al puntaje obtenido que fue de 24.63, resulta saludable para la institución, dado que es un indicador de que los trabajadores tienen conocimiento en cuanto a los beneficios ofrecidos por la empresa y se sienten conformes con la asignación salarial.

En cuanto a los beneficios que ofrece la institución, el 98% de trabajadores del departamento operativo, entiende bien los beneficios que tiene en la empresa, mientras que el porcentaje restante (3%) considera que casi siempre y muy pocas veces, por lo tanto, el empleador debe dar a conocer a aquellos trabajadores todos los beneficios que ofrece la institución para que así el mismo pueda hacer usos de ellos.

El 99% considera que los beneficios de salud que recibe en la empresa siempre satisfacen sus necesidades y apenas el 1% casi siempre. Dado que dicha afirmación está relacionada con la anterior, es importante que se aclare las dudas en cuanto a los beneficios que gozan los trabajadores y que éstos lo hagan uso de una forma en la que se vean beneficiados y consecuentemente satisfagan sus necesidades.

Que los trabajadores estén contentos con su salario resulta fundamental, ya que así los mismos desarrollan sus actividades motivados beneficiando a la institución y también logrando satisfacer sus necesidades varias, por lo tanto, se observa que el 98% de trabajadores siempre está satisfecho con su asignación salarial, existe una minoría que seleccionó que casi siempre está de acuerdo con el salario que recibe.

Las aspiraciones de los trabajadores deben estar ligadas a las políticas de la empresa, es decir, deben guardar relación, para un mejor desempeño de las actividades, a partir de ello, se determinó que el 99% de trabajadores considera que nunca las aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa y el 1% dice que muy pocas veces. Aquello nos

indica que las políticas permiten cumplir con las aspiraciones de los trabajadores lo que beneficiará a todos.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, ofrece servicios de salud a los trabajadores del mismo, por lo tanto, es impórtate conocer que tan eficientes consideran los trabajadores que son los servicios. El 99% considera que los servicios de salud que recibe en la empresa nunca son deficientes y solamente el 1% menciona que muy pocas veces.

Tabla 22.

Dimensión de sentido de pertenencia

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca	
16. ¿Realmente me interesa el futuro de la empresa?	150	11				4,66
17. ¿Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo?	160				1	4,97
18. ¿Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa?					161	5,00
19. ¿Sin remuneración no trabajo horas extras?	2				159	4,94
20. ¿Sería más feliz en otra empresa?					161	5,00
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						24,57

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

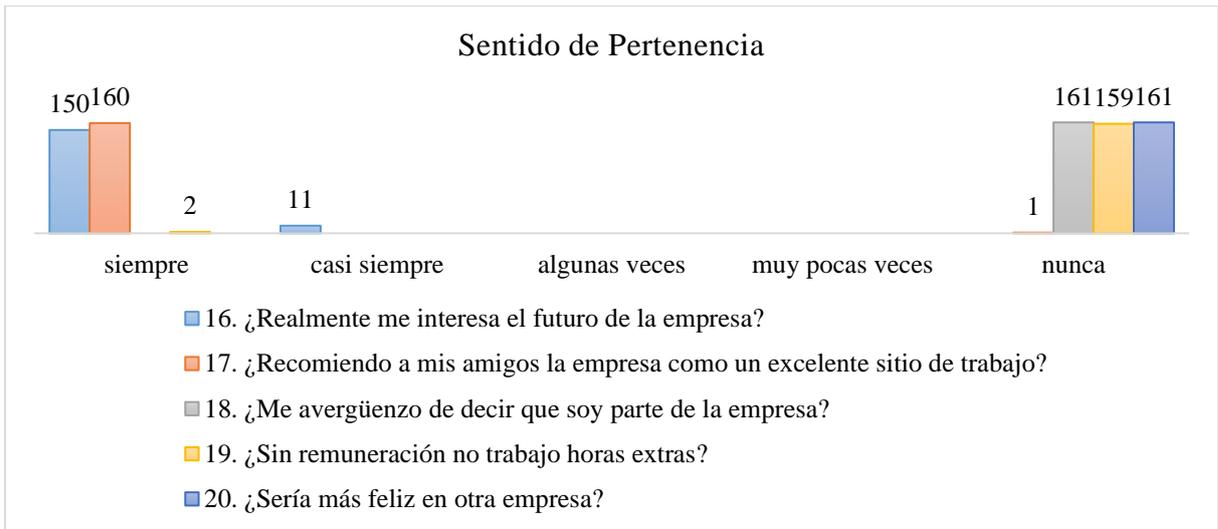


Figura 22. Dimensión de sentido de pertenencia.

El sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa es clave para el éxito del mismo, de esta manera, determinó que los trabajadores tienen un sentido de pertenencia saludable alcanzado un puntaje de 24.57. Los trabajadores son considerados como parte fundamental de la empresa, por lo tanto, el futuro del mismo depende en gran medida de su desempeño, se determinó que al 93% de trabajadores del área operativa realmente siempre le interesa el futuro de la empresa, al 7% casi siempre. También, el 99% recomienda a sus amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo y apenas el 1% nunca lo hace y por ende ninguno de avergüenza al decir que es parte de la empresa y todos (100%) manifestaron que nunca se sentirían más felices en otra empresa.

En cuanto al trabajo realizado en horas extras, el 99% considera que sin remuneración no trabaja horas extras, solamente el 1% respondió que siempre, lo que resulta coherente, esto se debe a que el trabajado extra debe ser reconocido por parte de la institución, caso contrario el trabajador no está en la responsabilidad de ejecutar las actividades que se requiere.

Tabla 23.

Dimensión de disponibilidad

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
21. ¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?		154	7			3,83
22. ¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado?	155	8				4,81
23. ¿El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo?	1		1	159		3,95
24. ¿Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo?				1	160	4,97
25. ¿La iluminación del área de trabajo es deficiente?				2	159	4,94
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						22,50

No Saludable De 5,0 a 11,6	Por Mejorar De 11,7 a 18,4	Saludable 18,5 a 25
--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

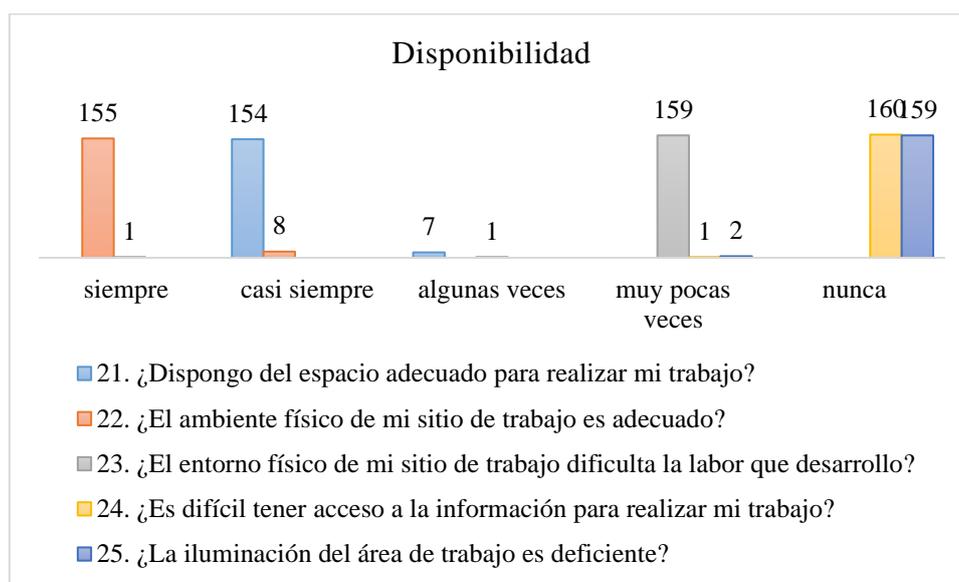


Figura 23. Dimensión de Disponibilidad.

En cuanto a la disponibilidad de recursos por parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se observa que el resultado que se obtuvo del indicador es saludable ya que alcanza un puntaje de 22.50, esto se debe a que en su mayoría los trabajadores sienten comodidad en su puesto de trabajo, y dado que para la ejecución del trabajo es importante contar con el espacio necesario para de esta manera ejecutar las actividades operativas de

forma correcta, se determinó que el 96% de trabajadores casi siempre dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo y el 4% menciona que algunas veces. Esto resulta satisfactoria ya que la parte operativa es donde se requiere un espacio adecuado dado que se ejecutan diversos proyectos de vital importancia.

En cuanto al ambiente físico del sitio de trabajo de los empleados operativos, el 96% considera que siempre el ambiente físico es el adecuado y el 4% piensa que casi siempre. Es importante que se lleve a cabo una inspección en el área operativa con el fin de proponer mejoras y lograr la comodidad en el lugar de trabajo.

El adecuado desempeño de la labor de los trabajadores, está ligada al entorno físico en el que se desenvuelven, por lo tanto, a pesar que en muchas ocasiones el trabajador no se siente cómodo en su área de trabajo debido a su entorno, se determinó que el 99% considera que el entorno físico de su sitio de trabajo muy pocas veces dificulta la labor que desarrolla, el porcentaje restante (1%), se distribuye entre aquellos que piensa que algunas veces y siempre se ve dificultada su labor por el entorno.

La accesibilidad de la información es fundamental, dado que muchos trabajadores, a partir de dicha información proceden a llevar a cabo su trabajo, por lo tanto, el 99% considera que muy nunca es difícil tener acceso a la información y apenas el 1 % piensa que muy pocas veces. A pesar de que la mayoría considera que en muy pocas ocasiones no puede obtener la información, es importante que toda la información que requiera sea proporcionada por la persona encargada para que el trabajador desarrolle sus actividades sin ningún tipo de inconvenientes.

Como se mencionó anteriormente, el lugar de trabajo debe ser el adecuado, el 99% de trabajadores considera que nunca la iluminación del área de trabajo es deficiente y solamente el 1% determinó muy pocas veces.

Tabla 24.

Dimensión de Estabilidad

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
26. ¿La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño?				4	158	4,91
27. ¿La empresa brinda estabilidad laboral?	159	2				4,94
28. ¿La empresa contrata personal temporal?		161				2,00
29. ¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?			3	153	5	3,80
30. ¿De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo?	160			1		4,97
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						20,61

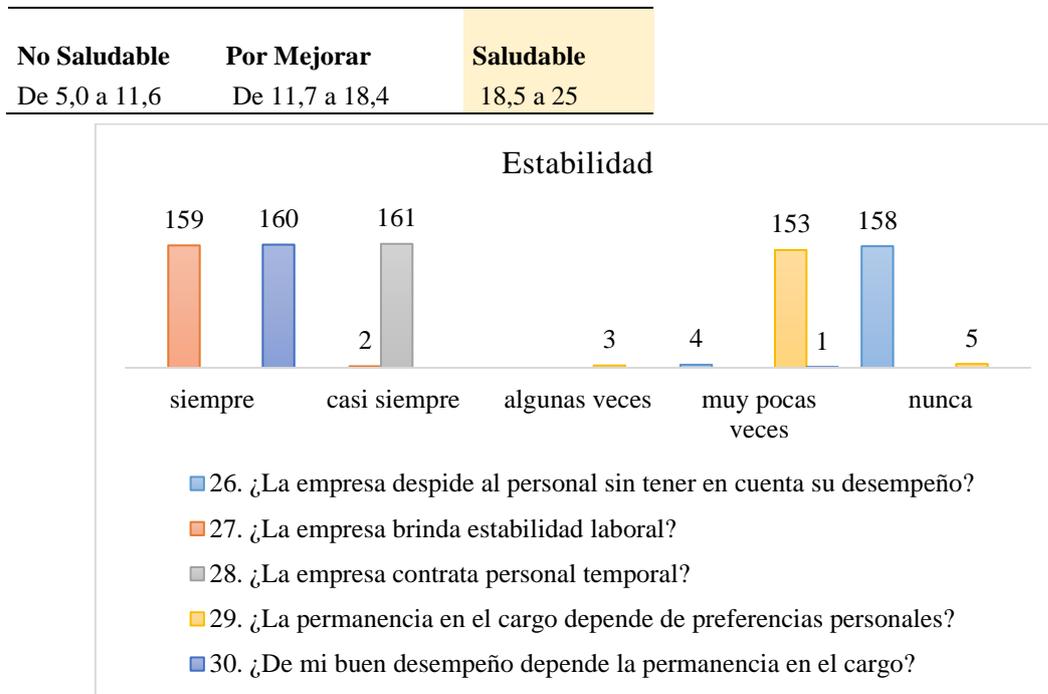


Figura 24. Dimensión de Estabilidad.

Con relación a la estabilidad de los trabajadores otorgada por la institución se obtuvieron resultados satisfactorios, puesto que el indicador es saludable dado que el puntaje alcanzado fue de 20.61, lo que indica que generalmente la empresa brinda estabilidad a los trabajadores y el contrato a los mismos se da de forma justa.

Se observa que el 98% de trabajadores del área operativa considera que nunca la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño y el 2% manifiesta que muy pocas veces, lo que resulta un aspecto positiva, dado que la institución debe ser capaz de mantener un personal de acuerdo a su desempeño y sus capacidades. Por ende, el 99% de trabajadores estableció que la empresa les brinda estabilidad laboral y apenas el 2% considera que casi siempre.

Por otro lado, todos los trabajadores respondieron que la empresa casi siempre contrata personal temporal lo que se debe a que actualmente la forma de contrato de personal nuevo es muchas veces ocasional.

La permanencia en el cargo debe ser por el desempeño laboral de los trabajadores y no por preferencias personal, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social el 95% de los trabajadores de la parte operativa considera que muy pocas veces la permanencia en el cargo depende de preferencias personales, el 2% manifiesta que algunas veces y el 3% menciona que nunca. Estos resultados muestran eficacia en la selección de personal, dado que se establecen métricas que permiten medir el desempeño de los trabajadores y en base a ello seleccionar al personal adecuado, por lo tanto, la mayoría (99%) de los trabajadores consideran también que la permanencia del cargo depende de su desempeño.

Tabla 25.

Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
31. ¿Entiendo de manera clara las metas de la empresa?	158	4				4,91
32. ¿Conozco bien como la empresa está logrando sus metas?	157	1	3			4,88
33. ¿Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas?				2	159	4,94
34. ¿Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa?					161	5,00
35. ¿Las metas de la empresa son poco entendibles?					161	5,00
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						24,72

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

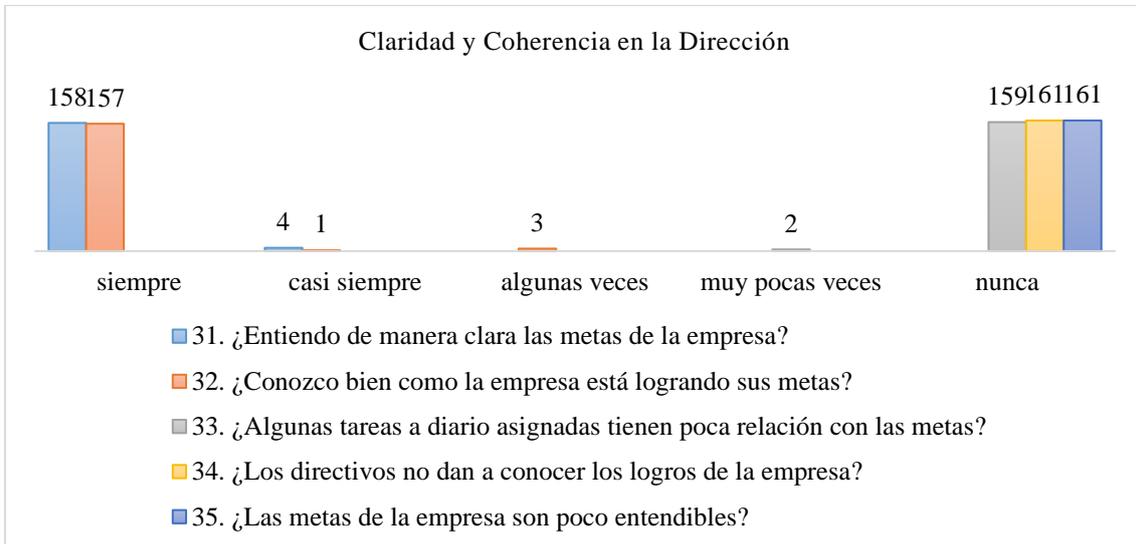


Figura 25. Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección

La Claridad y Coherencia en la Dirección resulta fundamental para el cumplimiento de las metas de la institución, por lo tanto, los resultados obtenidos indican que el indicador es saludable ya que se alcanzó un puntaje de 24.72. Por lo tanto, dado que es importante que el personal que forma parte de la institución tenga conocimiento y entienda de las metas, para de esta manera ir hacia un mismo objetivo, a partir de lo mencionado, se determina que el 98% siempre entiende de manera clara las metas de la empresa y el 2% casi siempre.

Dado que la parte operativa de la institución ejecuta actividades que van ligadas a las metas y objetivos, se determinó que el 97 de trabajadores conoce bien siempre cómo la empresa está logrando sus metas, el 2% manifiesto que algunas veces y el 1% casi siempre.

Todas las tareas que se asignan a diario deben estar relacionadas a las metas de la institución, dado que el mismo debe ser ejecutado en base a un plan previamente definido los mimos que están ligados a los objetivos que deben ser cumplidos. A partir de ello, se determinó que el 99% de trabajadores considera que las tareas que les asignan a diario nunca tienen poca relación con las metas y el 1% manifestó que muy pocas veces.

Así como los directivos dan a conocer las responsabilidades de los trabajadores, es fundamental también que los mismos den a conocer los logros de la institución, a partir de ello se determinó que el 100% de trabajadores consideraron que los directivos nunca ocultan los logros de la empresa.

Finalmente, el 100% de trabajadores considera que las metas de la empresa nunca son muy pocas veces poco entendibles, es decir, que todos entienden perfectamente hacia dónde quiere llegar la institución. De igual manera, a pesar de que todos los trabajadores entienden muy bien las metas, se debe elaborar reuniones de vez en cuando conjuntamente con los directivos en donde se manifiesten y expliquen las metas que se quiere alcanzar como institución.

Tabla 26.

Dimensión de Valores Colectivos

Ítem\Puntaje	1	2	3	4	5	Valor Total
36. ¿El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno?	157	3	1			4,88
37. ¿Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales?	154	7				4,78
38. ¿Cuándo necesito información de otras dependencias las consigo fácilmente?	159	1	1			4,94
39. ¿Cuándo las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?			4	157		3,90
40. ¿Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras?			4	157		1,95
Puntuación del clima por indicador sobre 25 puntos:						20,45

No Saludable	Por Mejorar	Saludable
De 5,0 a 11,6	De 11,7 a 18,4	18,5 a 25

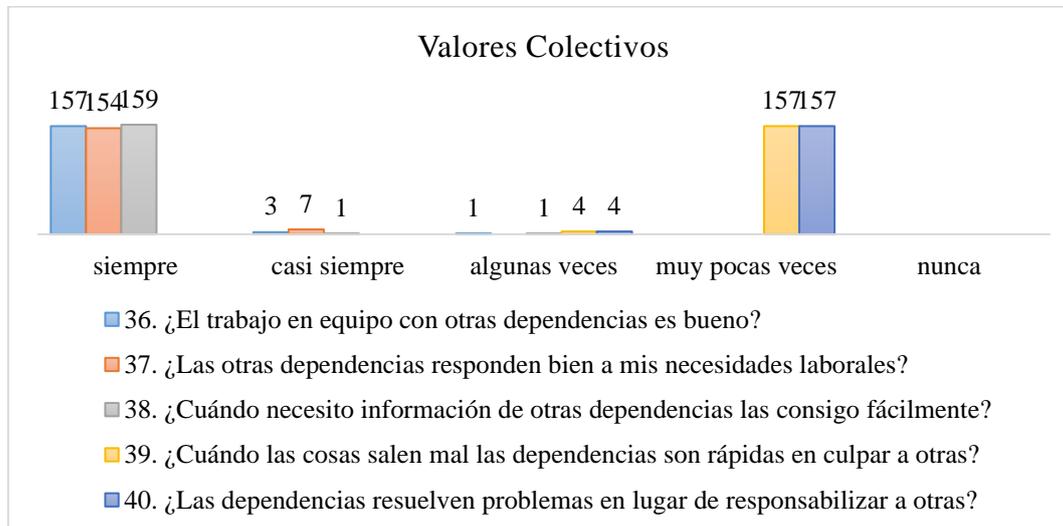


Figura 26. Dimensión de Valores Colectivos

Los valores colectivos del departamento operativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social tienen un indicador saludable, dado que el puntaje que se obtuvo fue de 20.45, es decir, que el trabajo en equipo con otras dependencias es aceptable, dado que la mayoría de trabajadores (98%) considera que el trabajo en equipo con otras dependencias

siempre es bueno, el 2% manifestó que casi siempre y el 1% algunas veces. Lo que resulta positivo dado que de esta manera logran relacionarse y ampliar sus conocimientos en cuanto a las actividades que desarrolla el Ministerio de Inclusión Económica y Social como institución.

El 96% de trabajadores considera que las otras dependencias siempre responden bien a sus necesidades laborales y el 1% manifestó que casi siempre. Estos resultados guardan relación con lo mencionado anteriormente, dado que los trabajadores consideran de forma general el trabajo en equipo como bueno, debido a que en gran medida satisfacen sus necesidades laborales.

Con relación a la información que requieren los trabajadores operativos de otras dependencias, el 99% consideró que siempre consigue la información que requiere y el 1% manifestó que casi siempre y algunas veces.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se determinó que el 97% de trabajadores considera que cuando las cosas salen mal, las dependencias muy pocas veces buscan culpar a otras personas y apenas el 3% piensa que algunas veces.

Finalmente, el 97% de trabajadores del departamento operativo, consideró que las dependencias muy pocas veces resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras, apenas el 1% manifestó que algunas veces. Estos resultados difieren con lo mencionado anteriormente dado que los trabajadores en su mayoría piensan que las dependencias nunca buscan culpar a otras personas.

ANÁLISIS TOTAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DISTRITO LATACUNGA

Tabla 27.

Resultados Finales de Clima Organizacional

DIMENSIONES	ENCUESTA ADMINISTRATIVOS	ENCUESTA OPERATIVOS	TOTAL DE CLIMA POR DIMENSION
RELACIONES INTERPERSONALES	23,11	14,82	18,97
ESTILO DE DIRECCIÓN	18,78	14,78	16,78
RETRIBUCIÓN	16,22	24,63	20,43
SENTIDO DE PERTENENCIA	23,51	24,57	24,04
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	18,03	22,5	20,27
ESTABILIDAD	19,32	20,61	19,97
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	23,65	24,72	24,19
VALORES COLECTIVOS	19,14	20,45	19,80
NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	161,76	167,08	164,42

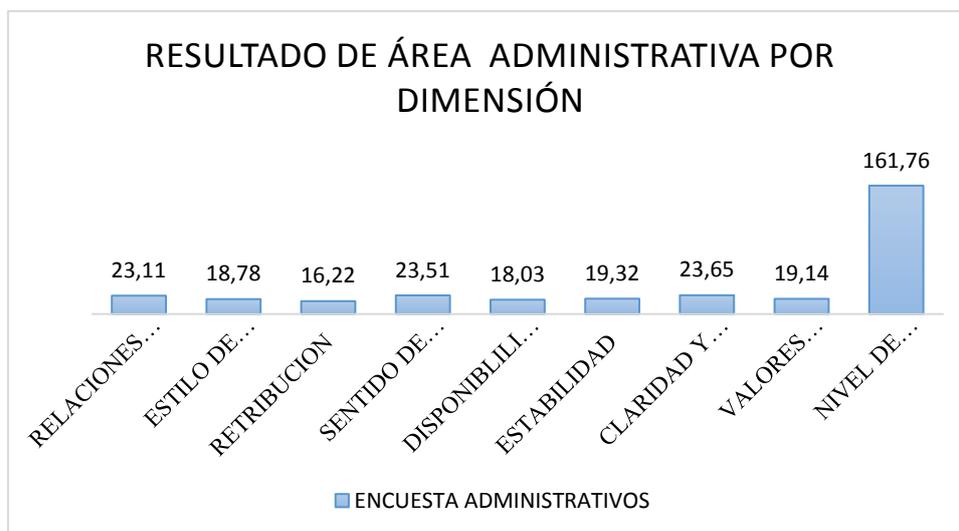


Figura 27. Resultados del Área Administrativa.

El personal administrativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Distrito Latacunga, de acuerdo a los resultados analizados con anterioridad, muestran indicadores saludables en las dimensiones relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y en valores colectivos, puesto que el puntaje obtenido se encuentra en el rango de 18.5 a 25. Por otro lado, en

cuanto al indicador retribución y disponibilidad de recursos se determinó que hay aspectos que se deben mejorar para el bienestar de la institución, dado que el puntaje que se obtuvo está en el rango de 11.7 a 18.4.

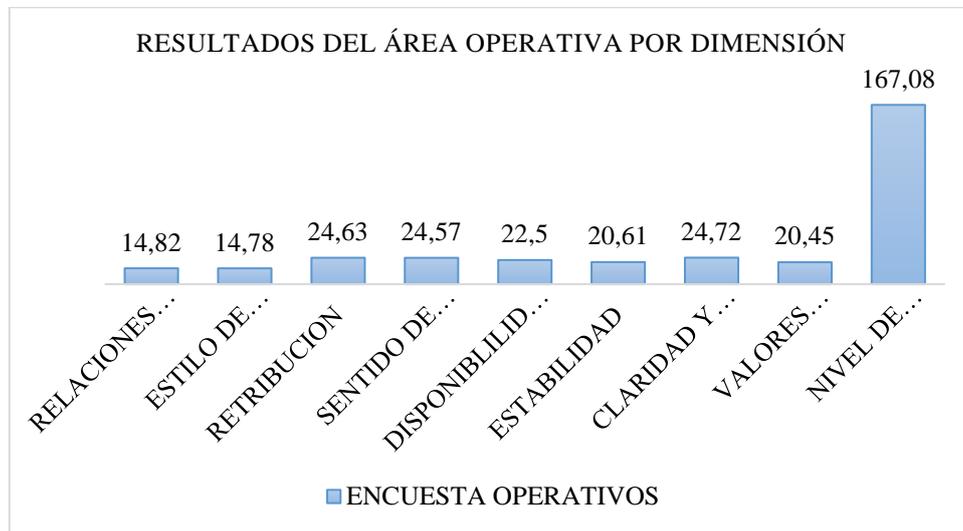


Figura 28. Resultados del área operativa.

El personal operativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Distrito Latacunga, de acuerdo a los resultados analizados con anterioridad, muestran indicadores saludables en las dimensiones retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y en valores colectivos, puesto que el puntaje obtenido se encuentra en el rango de 18.5 a 25. Por otro lado, en cuanto al indicador relaciones interpersonales y estilo de dirección se determinó que hay aspectos que se deben mejorar para, dado que el puntaje que se obtuvo está en el rango de 11.7 a 18.4.

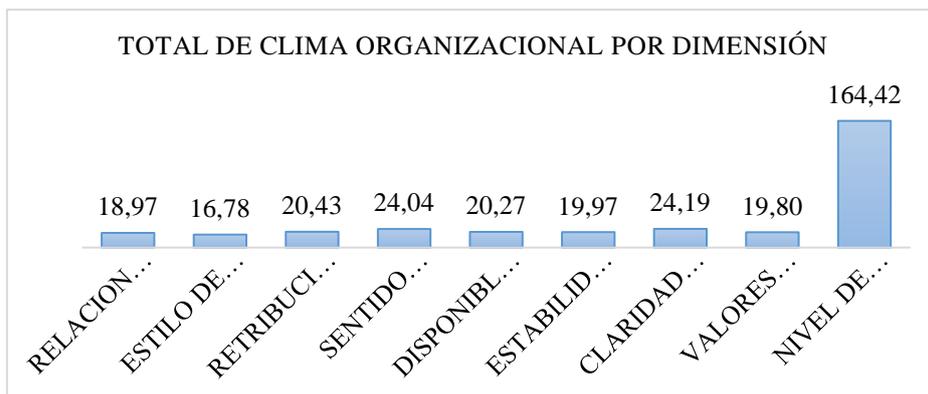


Figura 29. Total de Clima Organizacional.

De manera global, los resultados obtenidos de acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social tanto administrativos como operativos arrojaron indicadores que en su mayoría se encuentran saludables (18.5 a 25), tales como relaciones interpersonales de los trabajadores, retribución por parte de la empresa, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. Por otro lado, el puntaje del indicador que se obtuvo en la dimensión estilo de dirección permitió determinar que se deben mejorar ciertos aspectos para alcanzar el estado ideal.

8.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Clima Organizacional de una Institución puede asociarse a diversos factores que aporten de manera positiva o negativa en la obtención de metas. Con la ayuda del cuestionario EDCO se ha evaluado la percepción del Clima Organizacional por parte de los funcionarios Administrativos y Operativos del MIES Distrito Latacunga.

Según la figura 27, se puede observar que en el Área Administrativa consideran que la dimensión de Retribución está dentro del rango **por mejorar** ya que los funcionarios no están totalmente de acuerdo con el grado de equidad y remuneración naturales del trabajo obteniendo un puntaje de 16,22 que equivale al 64,88% sobre 25 puntos (100%); de la

misma manera en la dimensión de Disponibilidad de Recursos existen aspectos que se deben mejorar como el ambiente físico del lugar de trabajo con un puntaje de 18,03 que equivale al 72,12% de la totalidad de percepción por dimensión. En las dimensiones de Relaciones Interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos se encuentran en un nivel **saludable** o alto cumpliendo con las expectativas de los funcionarios administrativos.

Por otra parte en la Figura 28 se detallan los resultados obtenidos dentro del área Operativa en donde se obtuvo que en las dimensiones de Relaciones interpersonales ya que de cierta manera consideran que no poseen lazos de compañerismo en la Institución y en cuanto al estilo de dirección señalan que las órdenes impartidas por su jefe de cierta manera no cumplen con las normas institucionales y es por eso que hay aspectos **por mejorar** ya que poseen una puntuación de 14,82(59,28%) y 14,78(59,12%) respectivamente. En cuanto a las otras dimensiones se observa que se encuentran en un nivel saludable lo cual no necesita aspectos de mejora.

siendo así de manera global, los resultados obtenidos de acuerdo al cuestionario aplicado a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social tanto administrativos como operativo arrojaron indicadores que en su mayoría se encuentran saludables (18.5 a 25), Por otro lado, en las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución y disponibilidad de recursos se deben mejorar ciertos aspectos para alcanzar el estado ideal.

En esta investigación se ha determinado la percepción del Clima Organizacional por parte de los funcionarios Administrativo como Operativo, obteniendo una puntuación de 164,42 que equivale al 82.21% siendo este un nivel alto en cuanto a percepción de Clima Organizacional.

9. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):

El proyecto sobre el Clima Organizacional tiene un impacto social debido a que está enfocado a mejorar el ambiente laboral, es por eso que con los resultados alcanzados en esta investigación serán entregados a las Autoridades del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga donde conocerán el nivel de Clima Organizacional que rodea a la institución, y a su vez las autoridades consideraran tomar medidas apropiadas para mantener el rumbo firme en la organización; además de influir en el desempeño profesional de cada uno de los colaboradores.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

- El Clima Organizacional en la actualidad es muy importante dentro de las Organizaciones por tanto es necesario y ventajoso para obtener metas u objetivos; es necesario mencionar que no solo eso es suficiente pues el factor humano también es una pieza clave para aportar en el logro dichas metas u objetivos; de este modo complementarse y conseguir que la organización resalte y tenga ameno Clima Organizacional.
- Según la investigación realizada se puede identificar que los funcionarios de Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga perciben el Clima Organizacional en un nivel alto, pues al final de esta investigación se obtuvo una puntuación de 164,42 según el instrumento aplicado (EDCO), lo cual demuestra que los funcionarios se encuentran satisfechos con el Clima que rodea el Ministerio.
- De acuerdo con los datos obtenidos, se identificó que, en las dimensiones de sentido de pertenencia, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos se manifiestan de manera positiva y saludable, debido a que la mayoría de los colaboradores manifiestan estar satisfechos con cada una de las dimensiones antes mencionadas.
- En relación de las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución y disponibilidad de recursos que demuestra los funcionarios del Ministerio sienten que, en ocasiones es difícil tener acceso a la información, en lo que concierne a la dimensión de estabilidad cada uno de los Funcionarios reconocen en estas dimensiones hay aspectos por mejorar,

pero a su vez de cierta forma los funcionarios aprecian que estos aspectos pueden mejorar para realizar sus actividades con mayor entusiasmo.

10.2. Recomendaciones

- Evaluar el Clima Organizacional de forma periódica (6 meses) con el fin de que la percepción sobre el Clima se mantenga en un nivel alto, el mismo se logra utilizando la herramienta EDCO mismo que se encuentra validado; además es necesario aplicar programas de mejora para cada una de las dimensiones que demuestren debilidades de Clima.
- Gestionar desde el departamento de Talento Humano programas de integración que busquen fortalecer los lazos de compañerismo de este modo ayudar a mejorar el Clima Organizacional dentro del Ministerio el cual pueda seguir desarrollando sus actividades sociales con interés y mayor entusiasmo.
- Replicar la metodología empleada en esta investigación en los Instituciones de carácter público o privado, a fin de obtener información clara de cómo cada uno de los colaboradores perciben el Clima Organizacional en las diferentes entidades.

11. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Aguilar, A; Rodríguez, A. y Salanova M. (2016). Estilos de liderazgo y riesgos psicosociales en los empleados. *Jornadas de fomento de la investigación*, 45-57. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/estilos%20de%20liderazgo%20y%20riesgos%20psicosociales.pdf>
- Almeida (2012). “*Clima organizacional en el personal administrativo y de servicios de la universidad técnica de Cotopaxi*” (Diplomado). Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>
- Amoros, E. (2013). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Observatorio de la economía, 183. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/844/1/TL_CabreraCornejoRossy_GamarraMoralesVivian.pdf
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arosemena. (2013, Enero).Clima organizacional. *America Economía*. Recuperado de <https://salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>
- Barba, A. (2013). Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales: tres campos de conocimiento, tres identidades. *Gestión y Estrategia*. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2600>

- Barrios, J. (2014). Evaluación del Clima Organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Huehuetenango. (Tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Barrios-Jansie.pdf>
- Burnet L. (2011). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=35B28C802F0CCD8DACDD5A3325C24C40.jvm1?sequence=1https://www.academia.edu/33429277/LIBRO_DIAGNOSTICO_ORGANIZACIONAL_DARIO_RODRIGUEZ
- Calderón, P. (2016). Teoría de conflictos de Lohan Galtung. *Revista de Paz y Vida*, 67. Recuperado de http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_JGaltung_LAteoria.pdf
- Cataño, Gonzalo (2003). Robert K. Merton. Teoría y estructura sociales. Fondo de Cultura Económica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=122/12212401>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota - Colombia: McGraw-Hill. Recuperado de <https://es.slideshare.net/xaviergranado/libro-gestiondeltalentohumanochiavenato-48458867>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill. Recuperado de
- Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007). Clima y compromiso organizacional una investigación. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299134365_Clima_y_compromiso_organizacional_II

- Escat, M. (2017). Como Actuar Para Mejorar el. *Gestiopolis*, 86-92. Recuperado de <https://www.diba.cat/documents/467843/96195101/manual-investigacion-accidentes-irsst-2016.pdf/256dbe78-6cdb-4f1d-ac3f-c3cb04aa1d55>
- García, S. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill
- Inca, A. (2012). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2769/1/T-UCE-0007-72.pdf>
- Litwin, G. y Stringer, R. , (1968). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima. Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v11n2/1688-4221-cp-11-02-179.pdf>
- Longo, M. (2010). *La identidad organizativa en la teoría de la organización: una aplicación en nuevas empresas de base tecnológica*. (Tesis Doctoral). Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4327/29164_longo_somoza_monica.pdf?sequence=1

- Maslow, A. (1970). *Motivación y Personalidad*. Madrid-España: Díaz de Santos S.A. Recuperado de https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION_Y_PERSONALIDAD_MASLOW_ABRAHAM_H
- Méndez S. M. (2006). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuader <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf> nos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61. Recuperado de
- Menguzzato, M. (2009). *La Dirección de Empresas: ante los retos del siglo XXI*. España: Universidad de Valencia.
- Moos, R. Moons, B. y Trickett, E. (1987). *Escalas de Clima Social*. Madrid-España: TEA Ediciones S.A.
- Morales, E. (2015). *Medición de clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo>
- Navas, Tamara. (2016). *Equipos de Trabajo y Clima Laboral*. Colombia: Capacitación Empresarial – COFIVE. Recuperado de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/5476768/MaterialesCursos/XI-6_16mayo2018_EQUIPOS_DE_TRABAJO_Y_CLIMA_LABORAL.pdf
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado de [.https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo._Newstrom](https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo._Newstrom)

- Newstrom, John. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (14 ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado de https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo._Newstromo_Humano_en_el_Trabajo._Newstrom
- Poole. (2006). El clima laboral. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Posada, R. y Aguilar, O. (2012). La felicidad como elemento del desarrollo sostenible desde la organización. *Revista del Centro de Investigación*, 10(37), 83-94. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:E0reUIIKs1IJ:https://www.redalyc.org/service/r2020/downloadPdf/342/34223328006/1+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=C0F4B972C4B6FE12EE715264ABDE5EB1.jvm1?sequence=1>
- Robbins, Stephen. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>
- Robles, C. Montes, J. Rodríguez A. y Ortega, O. (2018) Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas. doi.org/10.21640/ns.v10i21.1453

- Salazar, E., Guerrero, Machado, R., y Cañedo, A. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es.
- Sierra, J. (2017). *Responsabilidad social empresarial*. Bogotá-Colombia: Panamericana Formas e Impresos. S.A. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p19.pdf>
- Sierra, J. (2017). *Responsabilidad social empresarial*. Recuperado de <http://www.i-ambiente.es/?q=blogs/el-modelo-de-responsabilidad-social-empresarial-segun-el-profesor-james-austin>
- Villadiego, a y Álzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016.(proyecto de pregrado)*. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf>
- Zuluaga, M. y Giraldo, G. (2011). *Clima Organizacional*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/AnaBelindaMarquezMar/clima-organizacional-25090>