



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA:

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE
INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

AUTOR:

Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez.

TUTOR:

Ing. Arturo Benavides Rodríguez. PHD.

LA LIBERTAD - ECUADOR

FEBRERO - 2022



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA:

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE
INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

AUTOR:

Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez.

LA LIBERTAD - ECUADOR

FEBRERO - 2022



INSTITUTO DE POSTGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, ING. ROBERTO BOLÍVAR MERCHÁN PÉREZ

DECLARO QUE:

El Trabajo del Informe de Investigación “**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, previa a la obtención del Grado Académico de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.

Santa Elena, 30 de agosto de 2021

EL AUTOR:

Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez.
C.I. 0918022856

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor **del Proyecto de Investigación y Desarrollo**, “FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por el maestrante Ing. Merchán Pérez Roberto Bolívar, Maestrante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster **EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Dr. Arturo Benavides Rodríguez, PhD

TRIBUNAL DE GRADO



QF. ROLANDO R. CALERO MENDOZA, PHD
DIRECTOR DE POSTGRADO



ING. CAROLA ALEJANDRO LINDAO, MDTH
ESPECIALISTA DEL ÁREA



LCDO. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MGT
**COORDINADOR ACADÉMICO DE
POSTGRADO**



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, Ph.D.
ING. ARTURO BENAVIDES RODRIGUEZ, PHD.
DOCENTE TUTOR



AB. VÍCTOR CORONEL ORTIZ, MSC.
SECRETARIO GENERAL

DEDICATORIA

El logro de este trabajo lo dedico a mis padres Darío y Mercy, a mi esposa Ruth, a mis hermanos Lourdes, Daniel, Liliana y Elena, a mis sobrinos Adriel, Emily, Xiomara, Jael, Santiago, Iones y Leah por el apoyo que me brindaron en todo momento y por haber sido mi mayor inspiración en el trayecto para alcanzar este objetivo.


Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, por la vida, por bendecirme con sabiduría, salud y la fortaleza necesaria para culminar este proceso importante de mi formación profesional.

A mis padres, Darío y Mercy por ser quienes me inculcaron bases sólidas de valores, fe y principios necesarios para transitar en cada ámbito de la vida y en el logro de mis objetivos.

A mi esposa Ruth, por su ayuda constante y estar pendiente de mí en este transcurso académico.

A mi estimado tutor, Ing. Arturo Benavides Rodríguez. PHD, quien con su experiencia y conocimiento me guio en el desarrollo de este proyecto.

Mi gratitud a las autoridades y personal de la Dirección Distrital 24D02 – MIES - Salinas, por permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de la institución.


Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Contraportada.....	iii
Declaratoria de responsabilidad	iv
Certificado de aprobación del tutor	v
Tribunal de Grado	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de anexos.....	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii

INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema:	3
Formulación del problema:.....	4
Justificación	4
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos:.....	6
Hipótesis:.....	6
 CAPÍTULO I.....	 7
 MARCO TEÓRICO	 7
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
1.2.- Bases Teóricas	9
1.2.1- Clima Organizacional (Variable Independiente)	9
1.2.1.1.- Comportamiento Organizacional.....	10
1.2.1.2.- Liderazgo.....	14
1.2.1.3.- Relaciones Interpersonales.....	19

1.2.2.- Desempeño Laboral (Variable Dependiente)	25
1.2.2.1.- Proceso Administrativo.....	26
1.2.2.2.- Ambiente laboral	31
1.2.2.3.- Calidad de Servicio	34
 CAPÍTULO II.....	 38
 MATERIALES Y METODOS.....	 38
2.1. Contexto territorial.....	38
2.2. Tipo y Diseño de Investigación (Descriptivo - Correlacional)	38
2.2.1.-Investigación descriptiva	38
2.2.2.-Investigación correlacional:	39
2.2.3.-Enfoque cualitativo	39
2.2.4.-Enfoque cuantitativo	39
2.3. Población de estudio/Tamaño de la muestra	41
2.4 Tamaño de la muestra	42
2.5. Técnicas de recolección de datos	43
2.5.1.-Entrevista. -	43
2.5.2.- Encuesta. –	44
2.6 Procesamiento de la información (como se va a procesar la información)	44
 CAPITULO III:.....	 46
 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 46
3.1.- Análisis de la Entrevista aplicada a los Jefes departamentales	46
Análisis mediante la matriz de Vester.....	52
3.2. -Análisis de la Encuesta aplicada a los servidores públicos	55
3.3 Análisis de la Encuesta aplicada a los Usuarios de los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social	76
Discusión de Resultados.....	84
 CAPITULO IV:	 86
 PROPUESTA.....	 86

4.1 Datos informativos	86
4.2. Antecedentes de la propuesta	86
4.3 Misión	88
4.4 Visión	88
4.5 Justificación de la propuesta	88
4.6 Objetivo de la propuesta	89
4.7 Objetivos específicos de la propuesta	89
4.8 Fundamentación	90
4.9 Programa/Plan de Capacitación	92
“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”	95
Comprobación de la Idea para defender	98
Desarrollo del contenido del curso a impartir	99
Evaluación de la capacitación	115
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	119
ANEXOS	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo.....	55
Tabla N° 2 Cambio de actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejora el ambiente laboral del MIES.....	56
Tabla N° 3 Motivación al personal es un factor muy importante en la institución	57
Tabla N° 4 En la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático.....	58
Tabla N° 5 Es importante la práctica en la institución del Liderazgo Democrático.....	59
Tabla N° 6 El Liderazgo Liberal afecta en el desempeño del personal que labora en la institución	60
Tabla N° 7 Dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social ...	61
Tabla N° 8 En la institución donde labora existen conflictos interpersonales....	62
Tabla N° 9 Una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional.....	63
Tabla N° 10 Promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución	64
Tabla N° 11 Se ejecuta una Planificación adecuada en su institución.....	65
Tabla N° 12 Los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución	66
Tabla N° 13 Las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas	67
Tabla N° 14 Están cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución.....	68
Tabla N° 15 Cuentan con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales.....	69
Tabla N° 16 En su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos.....	70
Tabla N° 17 Existe Equidad dentro de su institución.	71
Tabla N° 18 La Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios.	72
Tabla N° 19 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.....	73
Tabla N° 20 En los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario.	74
Tabla N° 21 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.	75

Tabla N° 22 La Calidad de Servicio que presta el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios.....	76
Tabla N° 23 El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario.....	77
Tabla N° 24 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.....	78
Tabla N° 25 La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios.....	79
Tabla N° 26 Los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario.....	80
Tabla N° 27 El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable.....	81
Tabla N° 28 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.....	82
Tabla N° 29 No tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo	55
Figura N° 2 Cambio de actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejora el ambiente laboral del MIES.....	56
Figura N° 3 Motivación al personal es un factor muy importante en la institución	57
Figura N° 4 En la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático.....	58
Figura N° 5 Es importante la práctica en la institución del Liderazgo Democrático.	59
Figura N° 6 El Liderazgo Liberal afecta en el desempeño del personal que labora en la institución	60
Figura N° 7 Dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social ..	61
Figura N° 8 En la institución donde labora existen conflictos interpersonales ..	62
Figura N° 9 Una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional.....	63
Figura N° 10 Promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución	64
Figura N° 11 Se ejecuta una Planificación adecuada en su institución.	65
Figura N° 12 Los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución	66
Figura N° 13 Las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas.....	67
Figura N° 14 Están cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución.....	68
Figura N° 15 Cuentan con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales.	69
Figura N° 16 En su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos.	70
Figura N° 17 Existe Equidad dentro de su institución.	71
Figura N° 18 La Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios.	72
Figura N° 19 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.	73
Figura N° 20 En los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario.	74
Figura N° 21 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.	75
Figura N° 22 La Calidad de Servicio que presta el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios.	76

Figura N° 23 El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario.	77
Figura N° 24 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.	78
Figura N° 25 La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios.	79
Figura N° 26 Los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario.	80
Figura N° 27 El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable.	81
Figura N° 28 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.	82
Figura N° 29 No tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades.	83

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO. N° 1 Matriz de consistencia.....	125
ANEXO. N° 2 Fundamentación Legal.....	126
ANEXO. N° 3 Encuesta realizada al personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.....	130
ANEXO. N° 4 Encuesta realizada a usuarios	132
ANEXO. N° 5 Entrevista realizada a jefes de áreas	133
ANEXO. N° 6 Carta Aval	134
ANEXO. N° 7 Certificado de Gramatólogo.....	135
ANEXO. N° 8 Certificado de URKUND.....	136
ANEXO. N° 9 Cronograma de actividades.....	137



**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE
INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Autor:

Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

Tutor:

Ing. Arturo Benavides Rodríguez. PHD

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral, estableciendo estrategias para mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena. Para lograr este objetivo se aplicaron los siguientes tipos de investigación: la investigación exploratoria que permitió establecer una aproximación inicial de la situación problemática, al no contar con antecedentes ni referencias de estudios basados en ellos, la investigación descriptiva al realizar la descripción de sus componentes principales y la investigación correlacional para medir el grado de relación existente entre las variables, además de la investigación cuantitativa y cualitativa que nos permitió obtener datos reveladores para posteriormente elaborar El Plan de Capacitación con estrategias que ayuden a mejorar los aspectos críticos encontrados. Las técnicas e instrumentos de investigación aplicados fueron la entrevista y la encuesta. En primera instancia se realizó la entrevista a 8 jefes departamentales cuyo objetivo fue obtener información por medio de las respuestas verbales a las interrogantes propuestas en las que se evidenciaron las causas del problema, de la misma forma la encuesta fue realizada a 187 servidores públicos, mediante la ejecución de un cuestionario de preguntas que estuvieron relacionadas con el tema de investigación, variables e indicadores, lo que permitió la interpretación de resultados y así establecer la relación existente entre ambas variables: clima organizacional y el desempeño laboral. Con este estudio se detectó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a fin de realizar los procesos de mejora dentro de la Institución y poder aplicar el plan de capacitación realizado. Se concluye que existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral; finalmente se propuso implementar de manera paulatina y progresivamente un plan de capacitación con el fin de mejorar y tener un excelente clima organizacional en relación con el desempeño laboral de los servidores públicos.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.



**ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS AND THEIR RELATIONSHIP
WITH THE WORK PERFORMANCE OF THE STAFF OF THE MINISTRY
OF ECONOMIC AND SOCIAL INCLUSION, PROVINCE OF SANTA ELENA**

Authors:

Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

Advisor:

Ing. Arturo Benavides Rodríguez. PHD

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the factors of the organizational climate and work performance, establishing strategies to improve the performance of the personnel of the Ministry of Economic and Social Inclusion of the Province of Santa Elena. To achieve this objective, the following types of research were applied: exploratory research that made it possible to establish an initial approach to the problematic situation, as there were no antecedents or references to studies based on them, descriptive research when describing its main components and correlational research to measure the degree of relationship between the variables, in addition to quantitative and qualitative research that allowed us to obtain revealing data to later develop the Training Plan with strategies that help improve the critical aspects found. The applied research techniques and instruments were the interview and the survey. In the first instance, an interview was carried out with 8 departmental heads whose objective was to obtain information through verbal responses to the questions proposed in which the causes of the problem were evidenced, in the same way the survey was carried out to 187 public servants, through the execution of a questionnaire of questions that were related to the research topic, variables and indicators, which allowed the interpretation of results and thus establish the relationship between both variables: organizational climate and job performance. With this study, the strengths, opportunities, weaknesses and threats were detected, in order to carry out the improvement processes within the Institution and to be able to apply the training plan carried out. It is concluded that there is a relationship between organizational climate and job performance; Finally, it was proposed to gradually and progressively implement a training plan in order to improve and have an excellent organizational climate in relation to the job performance of public servants

Keywords: Organizational Climate, Job performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en las instituciones públicas y privadas brindan mayor atención a unos de los recursos más importante como es el talento humano y por ello se analizan factores como clima organizacional y desempeño laboral, considerándolos entre los aspectos más relevantes de la organización, delimitando las condiciones sociales y psicológicas que la caracterizan y que repercuten directamente en el desempeño del personal que labora en ellas, refiriéndose tanto a la parte física como a la emocional.

El clima organizacional es definido Cubillos Rivera, Velásquez Muriel y Reyes Nova (2014) como: La percepción que el empleado tiene de que sus necesidades sociales están siendo satisfechas y que está gozando del sentimiento de la labor cumplida. Releja las normas y valores del sistema formal y la manera en que los reinterpreta el sistema informal (p. 71).

Muchas organizaciones están constantemente en la búsqueda de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios; por lo que el estudio de los factores del clima organizacional cumple un rol fundamental que nos permite evaluar a la organización y la percepción que tienen los funcionarios acerca de la misma, detectando así las dificultades que surgen en todo el personal permitiendo de esta manera mejorar la calidad de trabajo y el desempeño.

Otro aspecto relevante como subsistema de la gestión del talento humano es el desempeño laboral.

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el

rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (González, 2014.p. 1).

Dentro del clima organizacional existen diferentes factores que ocasionan el bajo rendimiento del personal, entre ellos está: la escasa motivación, limitada capacitación, insuficiente comunicación y liderazgo no comprometido. Para que una empresa funcione de forma correcta, se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales y considerar que el talento humano es el componente principal para alcanzar los objetivos de la empresa; estos factores pueden mejorar o deteriorar las actitudes del personal, por ejemplo: cuando aumenta la motivación en el servidor público, mejora el clima organizacional y la satisfacción, esto se refleja en la predisposición que los servidores demuestran en sus actividades, en cambio cuando baja la motivación el clima también se deteriora, causa frustración, pesimismo y poca disposición para laborar.

El objetivo de esta investigación consistió en determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena, cabe indicar que se ha evidenciado un bajo rendimiento en las labores diarias de sus funcionarios. La influencia de los factores del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución en mención se evidencia notablemente en su eficiencia y productividad. Es importante el conocimiento de los factores del clima organizacional y la relación que esta ejerce en el desempeño laboral de los trabajadores, para poder realizar los correctivos necesarios para mejorar la productividad y obtener un ambiente adecuado para el desempeño de cada una de sus funciones. La metodología de investigación aplicada fue la exploratoria que permitió establecer una aproximación inicial de la

situación problemática, la descriptiva para efectuar la descripción en todos sus componentes principales, la investigación correlacional donde se persiguió medir el grado de relación existente entre las variables, sin dejar de lado la investigación cuantitativa y cualitativa que nos permitió obtener datos reveladores para luego elaborar el Plan de Capacitación en el que se establecieron planes de acciones con temáticas de acuerdo a las variables propuestas para el desarrollo de este estudio y así mejorar aspectos críticos encontrados.

Planteamiento del problema:

Es importante indicar que a nivel nacional y provincial las instituciones públicas que brindan servicios a la comunidad, sea en un entorno de calidad total y se conduzcan apropiadamente. En este contexto existen un sinnúmero de variables administrativas que deben conducirse o gestionarse adecuadamente; entre ellos tenemos la motivación, el liderazgo, el planeamiento, la gestión administrativa, el clima organizacional, la satisfacción laboral, Ambiente laboral entre otras variables que deberán repercutir para lograr una mejor prestación de los servicios.

Es relevante resaltar al clima organizacional y el desempeño Laboral como variables que están relacionadas directamente con el personal (recurso humano) que labora en esta institución. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en una institución pública de servicios y el personal que labora, ya sea de territorio o administrativo, de nombramiento o de contrato, tienen derechos fundamentales, aspiraciones de crecimiento; motivo por el cual estas variables administrativas deben estar bien tratadas, para que contribuyan a elevar la eficacia del trabajador.

En las diferentes áreas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena, se necesita proporcionar servicios de alta calidad para satisfacer a sus usuarios, por lo que es indispensable considerar situaciones de insatisfacción, ineficiencia, improductividad del personal que labora en la organización; esto demanda ocupar sus recursos al máximo, con la finalidad de adquirir nuevas formas de satisfacer necesidades que vayan de acuerdo con nuevas formas de trabajo y así ir disminuyendo recursos inactivos.

Vale recalcar que el desempeño laboral es importante, ya que ayuda a cumplir los objetivos de la organización, logrando un excelente desempeño del trabajador en un clima organizacional satisfactorio que permita integrar a todos los colaboradores de la organización.

Formulación del problema:

¿Qué relación existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena?

Justificación

Las variables Clima Organizacional y desempeño Laboral, están vinculados con el correcto funcionamiento de la organización, este estudio beneficiará al personal que labora en ella en aspectos como: el desempeño, la comunicación, motivación, productividad y otros factores importantes que se verán reflejados en la atención de

los usuarios en los diferentes procesos o programas que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.

Esta investigación contribuirá con información existente entre las variables en estudio, la que ayudará a futuras investigaciones, además de registrar los datos de varias fuentes, las cuales nos permitirán determinar los factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena. De esta manera se podrá mejorar el clima laboral en esta organización a través de este proyecto que pretende contribuir al desarrollo en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena y se podría considerar como una guía para en lo posterior realizar las innovaciones organizacionales que sean necesarias a fin de facilitar el cumplimiento de sus objetivos y metas, al permitir detectar los factores que resulten positivos y negativos en el clima organizacional de esta entidad.

El desempeño laboral es un tema relevante dentro de una institución para lograr los objetivos organizacionales y alcanzar un eficiente cumplimiento de funciones de cada trabajador dentro un clima organizacional satisfactorio que permita integrar a todos sus colaboradores.

Bajo estos criterios se justifica la necesidad de proponer como estrategia un plan de capacitación que incentive y motive a cada una de las personas que forman parte de esta prestigiosa organización, a través de actividades favorables que beneficien su crecimiento profesional.

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral con base a un análisis situacional, que contribuyan al diseño de un plan de capacitación para mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la situación actual en el contexto laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.
2. Identificar los factores del clima organizacional y la relación que existe con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.
3. Diseñar un plan de capacitación que permita mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.

Hipótesis:

Existe relación entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

El Ministerio de Inclusión Económica y Social en la provincia de Santa Elena (MIES) es una entidad pública que ejecuta varios programas y servicios a favor de la atención e inclusión social, priorizando a las personas más vulnerables como niños(as), adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas que se encuentran en situación de pobreza extrema.

En las organizaciones, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función al trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización. Sin embargo, la evaluación no es lo único importante para controlar y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendental resulta ser el clima que la organización posea. Así lo demuestran estudios como el de (Dominguez, L. Ramirez, A, y Garcia, A, 2013) quienes aseguran que una empresa que muestre un clima organizacional positivo manifiesta en buena parte de sus empleados un cierto grado de desempeño laboral en el mismo sentido.

Una vez identificado el problema es necesario presentar argumentación teórica que guiará este estudio y permitirá identificar con precisión las variables y factores que serán analizados. El objetivo general y la hipótesis planteada están relacionados a determinar los factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica Provincia de Santa Elena. La metodología

utilizada se sustenta en la investigación correlacional, porque tiene como objetivo conocer la relación entre las dos variables: clima organizacional y el desempeño laboral, a fin de diseñar un plan de capacitación que permita mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.

La muestra utilizada corresponde a 187 trabajadores de un total de 364 que es la población total. Al efectuar el análisis, se identifica que son varios los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño laboral que restan la productividad del personal que labora en la institución, sea de manera física, mental o psicológica.

Según (Toro, 2010) indica que “el clima organizacional es responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad; está determinada por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las condiciones del trabajo”; y también se puede referir a que el clima organizacional es una variable mediadora entre las realidades sociales, orgánicas de la empresa y la conducta individual.

De la misma manera (Chiavenato, 2011, pág. 74) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”.

El desempeño laboral lo define (Luthais, 2002, pág. 21) como “el cumplimiento de mandatos asociados a su visión y objetivos o sus metas”.

De acuerdo a (Chiavenato, I., 2010, pág. 210) se define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. En efecto, se determina que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas”.

Se procedió a revisar literatura específica, soportando argumentalmente la construcción del marco teórico que encaminó el desarrollo de este estudio. Se procuró hacerlo de una manera lógica, coherente y conservando los principios conceptuales recogidos en esta fase inicial. En la literatura revisada, primó la revisión de temas alineados con el objeto de la investigación y con las características de la institución.

1.2.- Bases Teóricas

1.2.1- Clima Organizacional (Variable Independiente)

El clima organizacional es un indicador que permite analizar cómo funcionan internamente y externamente las instituciones públicas o privadas y si existe satisfacción laboral en los trabajadores de forma grupal e individual. Clima organizacional incluye varios factores ambientales que influyen en la motivación del personal y de la organización, es decir son aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de estímulo en sus trabajadores.

El presente trabajo de investigación analizará las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, para esto se hará la revisión de diferentes autores como:

(Chiavenato, Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las Organizaciones, 2015, pag 261) Señala que el clima organizacional es la percepción o experimentación de la calidad o los agregados de las cualidades ambientales por parte de los integrantes de la compañía, que tiene influencia de manera poderosa en su conducta.

(Robbins, S., & Judge, T., 2017, pág. 530) Mencionan que el clima organizacional son sensaciones que comparten los integrantes de la compañía sobre su propia organización y su entorno en el trabajo.

Según (Segredo, M., García, A., León, P., & Perdomo, 2017) el clima organizacional son las características de un entorno de trabajo, las cuales son percibidas por los colaboradores de manera directa o indirecta con respecto al área que se desenvuelven.

De acuerdo con estos autores podemos indicar que el clima organizacional se refiere al conocimiento de bienestar de un grupo humano cuyas condiciones en su contexto laboral tienen influencia de manera directa en sus integrantes, podemos decir que estas particularidades percibidas en el medio en el que se desenvuelven los trabajadores inciden en su gestión y su aporte al desarrollo y cumplimiento de objetivos en una empresa, estableciendo un marco para la motivación y la satisfacción.

1.2.1.1.- Comportamiento Organizacional

Conforme a (Molina Sabando, Briones Veliz, Arteaga Coello, 2016) El comportamiento organizacional puede definirse como la conducta o el quehacer de individuos, grupos o estructuras que inciden en la eficiencia y eficacia de las instituciones. (p. 502)

Según (Campos Rocafuerte, Espinoza Toalombo, Zambrano Burgos, 2016), El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto en que individuos se involucran en los mismos objetivos de la empresa mediante la motivación y liderazgo para alcanzar la eficacia. (p. 2)

(Molina Sabando, Briones Veliz, Arteaga Coello, 2016), El estudio del comportamiento organizacional es un reto definido para la administración de empresas pues permite concretar modelos de gestión de recursos humanos que contribuyan al incremento de la eficiencia y la eficacia de los servicios en un ambiente favorable.

Con base a lo expuesto por estos autores se puede definir que el comportamiento organizacional es la forma de cómo actúa el personal dentro de una empresa, tanto de manera individual como grupal ante las diferentes circunstancias que se presentan en el ámbito laboral y de cómo contribuyen en la consecución de las metas propuestas para el mejoramiento de la organización.

1.2.1.1.1.- Estrés laboral

(da Silva EC, Cardoso L, Bastos CA, de Souza S, Residonier E., 2015) Es el acúmulo de las sobrecargas de responsabilidades laborales y la presión por el cumplimiento eficaz y eficiente de lo encomendado asociándose negativamente a la salud física y mental de los trabajadores.

Por otro lado, (Osorio & Cárdenas Niño, 2017), señala que el estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda - control laboral, recompensa – esfuerzo y modos de afrontamiento individual (p. 87).

De acuerdo con (García Rubiano & Forero Aponte, 2018), complementan al indicar que “en cuanto a los estresores ocupacionales en los trabajadores, los resultados se enmarcan en sobrecarga ocupacional, insuficiencia de rol y fronteras del rol” (p. 160).

El estrés laboral surge de la perturbación entre el trabajador y la organización para la que colabora, la cual puede darse según el caso por aumento del ritmo de trabajo, asignación de mayor responsabilidad e incluso por lograr el alcance de logros establecidos por sus superiores, este puede aquejar el bienestar físico y emocional del trabajador y por ende perjudicar el clima organizacional y la operatividad de las organizaciones. Un ambiente laboral sin estrés dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social resultaría favorecedor pues aumentaría la motivación de sus colaboradores, los mantendría enfocados en sus labores, mejoraría la productividad, se reducirían los conflictos laborales, fortificaría la comunicación, ayudaría a una mejor convivencia y colaboración.

1.2.1.1.2.- Aptitudes y Actitudes

Según (Veloz, 2016), La aptitud son los conocimientos adquiridos, todo lo que se ha ido aprendiendo a lo largo de la vida académica y gracias a las experiencias; en sí es la capacidad que tiene la persona para realizar cualquier función.

La actitud es el comportamiento de un individuo para realizar actividades puede ser en su forma de ser o la manera de actuar (Allport, 2018), define “la actitud como un estado de disposición mental, organizado, que ejerce una influencia directa en el comportamiento de una persona en su día a día”.

Conforme a (Administración de recursos humanos, 2018), La diferencia entre actitud y aptitud radica en que actitud se refiere al temperamento de una persona hacia ciertas situaciones y aptitud es el talento, la habilidad o la destreza que se tiene para algo. Se suele confundir estos dos conceptos por su semejanza escrita y porque ambos son cualidades importantes para la productividad y la competitividad.

Conforme a (Gil, 2018), La aptitud tiene que ver con las capacidades de cada individuo (estudios, destrezas, habilidades, experiencia); mientras que la actitud tiene que ver con la manera en que cada individuo usa esas capacidades.

Puedo definir a la actitud como un rasgo de la personalidad y el temperamento y la manera de cómo reacciona una persona ante una situación problemática, mientras que la aptitud se refiere específicamente a las habilidades o capacidades que posee un individuo y le permiten realizar un trabajo de manera eficaz.

El reconocimiento y manejo de una buena actitud y aptitud en el grupo de trabajo del Ministerio de Inclusión Económica y Social representaría un gran beneficio pues las personas de manera innata estarían predispuestos a realizar sus actividades de forma más efectiva, lograrían una rápida adaptación a los cambios y actuarían acertadamente al estar frente a las situaciones que se puedan presentar en la institución.

1.2.1.1.3.- Motivación

Para (Herrera, 2016) es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la

motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

(Perret, 2016), La motivación es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente. (p. 16)

Según, (Muñoz, 2016) La motivación es la predisposición de los individuos para desarrollar un comportamiento orientado hacia una meta, habiendo consenso en que todo comportamiento es desencadenado por un motivo o una necesidad. (p. 267)

La motivación es el impulso interior que mueve a una persona a buscar los medios y aplicar el accionar adecuado para la consecución de un logro u objetivo y para mantenerse firme a pesar de alguna circunstancia adversa que se pueda presentar. Por lo que una motivación acertada en el grupo de colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social serviría para lograr un mayor compromiso del grupo hacia la empresa, forjar cambios a través de la contribución de nuevas ideas y a su vez mejorar la imagen de la institución, ya que un personal motivado mejorará la calidad del servicio prestado a los usuarios transformando en un ambiente más agradable el lugar en el que se desenvuelven.

1.2.1.2.- Liderazgo

Según (Tracy, 2015), El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente. (p. 2)

De acuerdo con (Vidal, Liderazgo, 2018), El liderazgo es un fenómeno que se desarrolla dentro de grupos al ser un hecho social, y que se observa como un conjunto de comportamientos que definen el rol desarrollado por una persona o entidad. Este fenómeno ocurre cuando la situación demanda que el individuo o la entidad influencien, y pueda coordinar las actividades de un grupo hacia la consecución de un objetivo común. (p. 10)

A juzgar por (Vidal, Liderazgo, 2018), Una de las competencias de liderazgo más demandadas ahora y en el futuro es la capacidad de comunicar de forma efectiva, es decir, con claridad. Saber escuchar la opinión del resto del equipo es una pieza importante de las habilidades de comunicación. (p. 43)

De conformidad con (Sánchez, 2019), Se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de los demás individuos, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente, ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar, además de la capacidad de socializar con los demás.

El liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para influenciar, motivar e inspirar a un grupo de personas tanto en su forma de actuar como de pensar, logrando que realicen lo que él desea que hagan y lo realicen con la mayor predisposición posible. Con base a esto un liderazgo apropiado dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social sería de gran beneficio pues lograría desarrollar al máximo el potencial de los colaboradores infundiendo disciplina para la consecución de los objetivos trazados, fortaleciendo el trabajo en equipo al brindarle la confianza al delegar responsabilidades de acuerdo a sus

habilidades por medio de una guía apropiada que estimule su avance personal y grupal en favor del avance de la institución.

1.2.1.2.1.- Autoritario o Autocrático

Según (Vera, 2017), Un estilo de liderazgo autoritario se ejemplifica cuando un líder dicta políticas y procedimientos, decide qué metas se deben lograr y dirige y controla todas las actividades sin una participación significativa de los subordinados. [1] Tal líder tiene el control total del equipo, dejando poca autonomía dentro del grupo. El líder tiene una visión en mente y debe ser capaz de motivar efectivamente a su grupo para que termine la tarea.

De acuerdo con (Riquelme M. , 2017), Se conoce como liderazgo autocrático a la clase de liderazgo en la que el poder, recae en una sola persona, un único líder que manda y gobierna y es responsable de un grupo de subordinados a él. Por ende, todas las decisiones y la fuerza recaen sobre él y es poco común que tome en cuenta la opinión de los demás, aun cuando se trata de conseguir un objetivo en común.

Puedo definir al liderazgo autocrático como aquel en el que el líder tiene el control absoluto en la toma las decisiones, en la definición de metas y en la organización de las actividades sin la intervención del resto del grupo, podríamos decir que es un liderazgo egocéntrico.

(Fuentes, El líder exponencial, 2019), El autocrático es un liderazgo asociado a regímenes dictatoriales lo que le convierte en el estilo de liderazgo menos popular de todos ellos, pero no por ello deja de ser eficiente en determinadas situaciones.

1.2.1.2.2.- Democrático

De conformidad con (Moon, 2016), El liderazgo democrático es una forma de liderar que tiene muchas connotaciones positivas. Se trata de aquel que se ejerce de modo participativo, escuchando, valorando, motivando y aceptando críticas.

Según (Nicuesa, Empresariados, 2017), Generalmente, es un tipo de liderazgo que ayuda a crear un buen clima laboral en la oficina puesto que todos los integrantes tienen la misma importancia. No hace diferencias entre un favorito y los demás. Los empleados se sienten valorados en la organización porque saben que su opinión también cuenta. Sin embargo, conviene no caer en la idealización de esta forma de liderazgo, esta suele ser la principal carencia de esta tipología.

A juzgar por (GQ, 2018), El líder democrático evidencia unas claras habilidades interpersonales, implantando un clima que propicia el respeto, la seguridad y una tranquilidad que estimula la implicación de los subordinados con la empresa, la innovación y la creatividad.

El liderazgo democrático es aquel en el que el líder permite que sus colaboradores brinden sus opiniones e ideas, fomenta el diálogo y a partir de los criterios emitidos se llega a un consenso que permite la toma de decisiones, es un liderazgo participativo.

1.2.1.2.3.- Liberal

(Admin, 2017), En este tipo de liderazgo, cada persona se convierte en un pequeño líder; conforme a esta postura realiza su propia toma de decisiones, lo que por ende lo hace

responsable de sus propias acciones o consecuencias, pero también le acredita a él mismo el logro de los objetivos.

De acuerdo con (Creativa, 2019), Es el estilo donde el líder delega toda la autoridad a sus seguidores, dejando así de asumir las responsabilidades mientras que los seguidores obtienen su propia motivación, guía y control alcanzando así una mayor independencia operativa y es entonces cuando el líder depende de los seguidores para establecer los objetivos.

El liderazgo liberal es un liderazgo pasivo, es aquel cuyo líder encarga funciones a los demás miembros del grupo, delega responsabilidades, les da autonomía en su accionar teniendo cada uno de cierta forma el poder, creando un plan de trabajo libre.

Según (Benoist, 2020), Este estilo de liderazgo autoriza a los individuos, grupos o equipos para tomar decisiones. Aunque el liderazgo liberal no se ajusta a todas las organizaciones, industrias o situaciones, algunos lugares de trabajo prosperan gracias a líderes liberales. Las principales cualidades que rodean al liderazgo liberal son el no tener que intervenir constantemente, lo que permite delegar todo tipo de toma de decisiones y otras tareas.

1.2.1.2.4.- Social

(Garcia, 2016), El desarrollo del liderazgo social se genera a través de la autoconciencia y es clave la inteligencia emocional para la cualidad visionaria, característica de los líderes sociales. Sus competencias se desarrollan a través de adecuación de la conducta, pero el dinamismo, la perseverancia y la resistencia emocional son rasgos de la personalidad basados en sus valores, el significado y el sentido de su vida.

De conformidad con (Sosa, 2017), Un líder social es aquel que tiene la capacidad de observar la realidad que lo rodea de manera profunda y objetiva, para diagnosticar los problemas que aquejan al bien común y proponer soluciones viables y prácticas a corto y largo plazo.

El liderazgo social es aquel liderazgo enfocado en valores y principios que buscan el bienestar de la comunidad, es un liderazgo realizado con humildad que va más allá de lograr el bien personal, genera confianza, busca crear nuevos líderes que transformen los modelos de organización hacia uno más responsable, que impacte a la sociedad.

En la actualidad dentro de las organizaciones se debe practicar el liderazgo social porque es un liderazgo humano que lleva a prestar atención a la realidad y trabaja en bien de la colectividad. Siendo el Ministerio de Inclusión Económica y Social una entidad de labor social que promueve y busca la transformación social mediante programas y que busca el apoyo a la población en estado de vulnerabilidad el liderazgo que se debe practicar es el liderazgo social

Según (Balderas, 2018), El liderazgo social es la vinculación de los ciudadanos por intereses colectivos y su base se encuentra en la solidaridad. Es el desarrollo de un conjunto de capacidades, habilidades y conocimientos de las organizaciones sociales y civiles que permite el logro de beneficios sociales para los vulnerables.

1.2.1.3.- Relaciones Interpersonales

Según (Padilla, 2016), Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser

humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Conforme a (Pino, 2018), Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. En ellas son de gran importancia la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie, interacción por medio de la comunicación que se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece, que nos ayuda a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos.

Las relaciones interpersonales son aquellas desarrolladas entre dos o más personas que pueden compartir similitud de intereses o pensamientos o el contexto social, son la base de las relaciones humanas, pues una necesidad básica del hombre es el interactuar con los demás ayudándolo en su subsistencia y evolución. Por lo que el desarrollo de unas adecuadas relaciones interpersonales en el Ministerio de Inclusión Económico y Social desde los directivos hasta el de menor jerarquía ayudaría a mejorar la convivencia en el grupo de colaboradores, generando un ambiente de armonía en medio de cordialidad y respeto mutuo que son claves fundamentales para optimizar los resultados de la institución.

De acuerdo con (Souza, 2019), Las relaciones interpersonales funcionan como un tipo de juego en el trabajo, en el que, si no tienes cuidado con las reglas, o si te equivocas en una jugada, tu desarrollo puede ser perjudicado. Además, la empresa también sale perjudicada, pues los problemas de relaciones influyen en el clima organizacional y obstaculizan el buen progreso de los negocios.

(Raffino, Concepto.de, 2020), El manejo de las relaciones interpersonales son la base de la personalidad humana y un factor ineludible en nuestra forma de vivir. Esto significa que son centrales en el recorrido y que pueden ser fuente de enormes satisfacciones, o de mucho sufrimiento, dependiendo de las elecciones que hagamos y del tipo de vínculos que establezcamos con los demás.

1.2.1.3.1.- Conflictos interpersonales

Según (Ji Woo Kim & Lucia Lavalle, 2015), Los conflictos interpersonales son conflictos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o falta de inteligencia emocional. Los conflictos interpersonales suelen ser debidos a uno mismo y su falta de inteligencia interpersonal.

De acuerdo con (Angélica María Rodríguez Ortiz, María Guadalupe Andino Mora, Óscar William Portilla Arteaga & Rosa Elmira Coral, 2017) El conflicto interpersonal es un fenómeno congénito en la dimensión social del ser humano; es una manifestación clara de la divergencia, generadora de aprendizajes; es un proceso constructivo que regula y fortalece las relaciones y que potencia el respeto por las diferencias.

Conforme a (Franco, 2017) Las relaciones interpersonales son susceptibles de generar conflictos, en tanto en los procesos de interacción se relacionan personas con diferentes personalidades, con diferentes idearios, con experiencias dispares, con códigos éticos y de conductas no necesariamente compatibles, con actitudes distintas, etc.

Los conflictos interpersonales surgen a partir de que cada persona tiene su forma de pensar, creencias y sentimientos propios, los mismos que al estar frente a un opuesto desencadena desacuerdos que generan malestar y tensiones en las relaciones. El individuo

al verse en una situación de conflicto puede manejarla buscando una solución al reconocer el problema y conservando una postura adecuada o puede convertirla en un generador de desestabilidad permanente. Por lo que para evitar conflictos interpersonales dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social se debe mejorar la comunicación entre los colaboradores para que no existan malos entendidos y al ser un espacio donde convergen personas con distintos tipos de personalidad es importante también fomentar la tolerancia a las diferencias individuales, motivar respeto a los espacios y a la labor que cada uno desempeña en bien de la organización. Evitar conflictos interpersonales dentro de la institución ayudará a impedir que una situación destructiva afecte la productividad y se pueda lograr cambios significativos en el entorno laboral.

1.2.1.3.2.- Comunicación

Según (Insignia, 2017), La comunicación es la actividad de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos principales de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del comunicado, y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

A juzgar por (Nicuesa, 2019), La comunicación organizacional es clave para el correcto desarrollo de una empresa en tanto que la transmisión de información es determinante tanto a nivel interno como a nivel externo. La comunicación está presente en el trabajo en equipo y en la coordinación entre los distintos departamentos, pero también es esencial

a nivel externo puesto que una empresa comunica información de sí misma a la sociedad y a los clientes.

Se define la comunicación como una acción que permite al hombre satisfacer su necesidad de transmitir ideas o pensamientos a los demás, es básica en el desarrollo de las relaciones humanas y en el ámbito laboral toma mayor relevancia pues toda organización necesita de técnicas de comunicación acertadas para su normal desempeño. En vista de estos aspectos una buena comunicación dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social adquiere suprema importancia pues al mantener informados a los colaboradores se creará en ellos un sentido de pertenencia hacia la institución, aumentará su motivación y compromiso en la búsqueda de logros a corto y largo plazo, ayudando a la vez a generar un buen clima laboral al saber que es parte activa del correcto funcionamiento de su organización.

Para (Arredondo, 2020), Una buena Comunicación Laboral es de vital importancia para las organizaciones, ya que toda compañía necesita de adecuados procesos de comunicación para funcionar. Si los conflictos por la mala comunicación son constantes, es muy posible que el rendimiento de la empresa empiece a decrecer y que las ganancias de la misma se vean afectadas.

1.2.1.3.3.- Compañerismo

Según (Segurmanía, 2018), El término “compañerismo” es el vínculo que se establece entre compañeros. Sin duda, una de las piezas claves para conseguir armonía entre un grupo de personas. Y es que crear lazos entre las personas que trabajan juntas es vital para generar un buen clima laboral en la empresa. Las relaciones laborales son muy

importantes, de ahí parte el concepto de compañerismo. Tanto ayudar como recibir ayuda convierte el trabajo en algo más allá de deberes y obligaciones, ya que propicia un buen ambiente.

De acuerdo con (Juancornago, 2019), El compañerismo, al igual que otros valores es una cualidad que sólo se adquiere y se siente con la práctica. El compañerismo requiere de un objetivo común, por lo que es fundamental que compartan el mismo objetivo. Si un equipo no tiene el mismo objetivo, el desarrollo de la empatía no podrá ser adecuadamente entendido. Este motivo es fundamental de cara a las direcciones de las empresas, porque muchas veces no se transmiten adecuadamente los objetivos entre los equipos.

El compañerismo es una cualidad del ser humano que le permite brindar su ayuda y acompañamiento a un colega en cualquier acontecimiento, es un lazo que une a las personas a través de principios basados en la solidaridad y la empatía que promueven un ambiente de armonía en una organización haciendo más sencilla la convivencia.

Fomentar el compañerismo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social sería de gran importancia pues a través de esto se lograría que cada uno de los colaboradores pueda mejorar su rendimiento, conseguir un mejor desarrollo de sus capacidades estando en un ambiente de confianza para hacer más agradable su vida diaria laboral, de tal manera que pueda convertir su trabajo en algo más que solo cumplir con responsabilidades y se sientan cómodos en el lugar que laboran.

(Admin, Arju, 2020), El compañerismo es la actitud de quienes se acompañan y se apoyan entre sí para lograr algún fin. Compañerismo se denomina también esta clase de vínculo entre compañeros, así como la situación de armonía y buena correspondencia entre ellos.

El compañerismo es un sentimiento de unidad que surge entre los integrantes de un grupo o una comunidad humana. Se fundamenta en valores como la bondad, la solidaridad, el respeto y la confianza, y en sentimientos como la amistad y la empatía. Como tal, se practica con reciprocidad, es decir, de manera mutua.

1.2.2.- Desempeño Laboral (Variable Dependiente)

(Robbins,S & Judge, T., 2017, pág. 27) Establecen que el desempeño laboral es la variación de la eficacia y eficiencia en cuanto a la ejecución de las primordiales funciones del cargo con respecto al trabajo.

El desempeño laboral es el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la institución por el trabajador, de tal manera que desarrolle sus funciones o actividades de manera eficaz y eficiente, dependiendo de las normas internas y externas establecidas por las autoridades de la organización. Un adecuado desempeño laboral en el Ministerio de Inclusión Económica y Social basado en la motivación de los trabajadores ayudaría al logro de las metas propuestas en menos tiempo aumentando su nivel de eficacia.

El desempeño laboral es fundamental para lograr cumplir metas, con trabajo en equipo, donde corresponde a los departamentos de Recursos Humanos y Administrativo estar basados en una serie de principios fundamentales que rige la ley, en primer lugar, se debe realizar una evaluación del personal donde la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización es fundamental. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar, ya que una organización debe estar en constante evolución y, por tanto, también su personal. De esta manera se consigue fidelizar al

trabajador, mejorar los resultados, aumentar la productividad y la calidad y mejorar las relaciones entre superiores y empleados. (Activa, 2019)

1.2.2.1.- Proceso Administrativo

Según (Alzacri, Alzacri, 2014), El proceso administrativo ha sido un modelo por seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del siglo XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa.

De conformidad con (Alzacri, Alzacri, 2014), El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo.

El proceso Administrativo en una empresa es fundamental y de este dependerá el éxito de la misma, pues son las acciones en secuencia que seguirá la organización orientando a los administradores hacia la consecución de las metas propuestas, tomándola como una guía para la toma de decisiones y sacar el máximo provecho a los recursos ya sean estos humanos o materiales. Por lo que un adecuado accionar del proceso administrativo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social ayudaría a dirigir sus procedimientos, asegurando a través de ellos la consecución de las metas que se propongan, con una visión clara hacia el futuro,

(Choes Dávila, 2020) Hace referencia a Henry Fayol (2004) los procesos administrativos son necesarios en una organización para no desarrollar las actividades en el caos, sin experiencia, sin rumbo. Estos procesos son los que señalan una orientación y el camino a cumplir los objetivos institucionales.

1.2.2.1.1.- Planificación

Para (Ricalde, Procesos administrativos, 2014), la planificación consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:

- Las metas de la organización.
- Las mejores estrategias para lograr objetivos.
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas.

La planificación es la herramienta estratégica clave para conseguir llegar a alcanzar los objetivos empresariales propuestos durante el desarrollo del proyecto. A través de ella se organiza la estructura de los órganos y distintos cargos que compondrán la empresa, para dirigir y controlar las actividades de forma más eficiente. (Argudo, EmprendePyme.net, 2018)

La planificación es el primer paso en el proceso administrativo en una organización, que consiste en plasmar con anticipación las diferentes actividades que se van a realizar, estructurando el qué, cómo y cuándo se ejecutarán en un tiempo determinado, facilitando de esta manera el logro de los objetivos de la empresa. Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social la planificación es una fase que se cumple en algunos proyectos de atención a usuarios, más no se cumple en su totalidad en el área administrativa debido a los cambios en las actividades y requerimientos no programados de las autoridades zonales y nacionales. Una adecuada planificación dentro de este ministerio empezando desde las autoridades nacionales (Planta Central) y zonales contribuiría a que las actividades programadas se cumplan con normalidad y también ayudaría a establecer metas y los mecanismos para su consecución, manejando acertadamente a su personal y los recursos con los cuales cuenta.

1.2.2.1.2.- Organización

La Organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
- La estructura de la organización
- Los métodos y procesos que se emplearán (Ricalde, Proceso administrativo, 2014)

De conformidad con (Raffino, Concepto.de, 2020), Es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano.

Para (Pacheco, 2020), Se refiere a los sistemas administrativos diseñados para alcanzar las metas y objetivos con el apoyo de las destrezas y habilidades del ser humano y de otras características parecidas.

La organización se puede definir como un procedimiento adecuado para la utilización de los recursos de una manera equilibrada, donde se establezca una relación entre las actividades que se van a desarrollar y las personas que lo van a ejecutar a través de la coordinación de actividades y delegando funciones por áreas con base a la experiencia o habilidades propias de cada colaborador, estableciendo niveles de autoridad y responsabilidad. La organización dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social no se cumple a cabalidad por cuanto existen muchos procesos que cumplir y poco personal para ejecutarlos, siendo este uno de los motivos principales por el que se presentan inconformidades por parte de los usuarios.

1.2.2.1.3.- Dirección

La dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas al cambio.
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones. (Ricalde, Proceso administrativo, 2014)

Es la fase más dinámica de todo el proceso, debido a la interactividad que existe entre las personas miembros de un equipo de trabajo y su gerente. Entender el concepto de la dirección en el proceso administrativo y sus funciones es fundamental para avanzar en las otras fases del proceso. (Argudo, Emprendepyme.net, 2018)

La dirección es una de las fases más importantes y complejas del proceso administrativo, de manera general la realizan los directivos (Director Distrital y Jefes de Áreas), está directamente enmarcada en la toma de decisiones, es la encargada de vigilar el normal funcionamiento de la institución, tiene que ver implícitamente con la ejecución de lo planificado y organizado para garantizar que las metas trazadas sean cumplidas. La dirección dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Santa Elena se ve afectada por las múltiples actividades y requerimientos que deben cumplir los directivos en los tiempos que determinan sus autoridades, limitando su intervención en procesos que requieren su contingente.

Es una de las etapas fundamentales del proceso administrativo, donde se aplica el conocimiento adquirido y la toma de decisiones adecuada. Se trata de un procedimiento de gran responsabilidad, que mayormente los gerentes y otras autoridades de liderazgo llevan a cabo dentro de la empresa. Esta función administrativa viene justo después de la planificación y la organización y tiene que ver directamente con la ejecución de lo planificado y organizado. (Pacheco, Web y Empresas, 2020).

1.2.2.1.4.- Control

Según (Ricalde, Proceso administrativo, 2014), Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearán.

Es la etapa clave que permite a las organizaciones poder mejorar y rectificar, sobre aquellos posibles errores que se hayan podido generar en las distintas fases de trabajo. En este artículo, analizamos con más detalle los aspectos en los que se basa el control del proceso administrativo, y cómo es posible mejorarlo. (Argudo, 2018)

Es una función por medio de la cual se evalúa el desempeño empresarial. Es un elemento del proceso administrativo, que incluye las actividades que diseñamos para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. En tal sentido, implica seguimiento a las actividades en las áreas de la empresa. (Moya, 2019)

El control dentro del proceso administrativo cumple con la función específica de medir los resultados y enmendar las falencias generadas en el trabajo individual y general de

una organización en un tiempo determinado, busca la mejora continua a través de la evaluación de los planes aplicados, modificándolos según concierna para alcanzar los objetivos esperados. Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social existe un proceso de control aceptable y lo realizan los departamentos de dirección, planificación y talento humano.

1.2.2.2.- Ambiente laboral

Según (Person, Abc.com, 2015) El ambiente laboral influye positiva o negativamente sobre cada persona y contribuye a la forma en que interactúan los miembros de una organización.

Para, (Eolivier, 2018) El ambiente laboral es la forma de definir las relaciones entre los empleados. Se refiere a la seguridad de los trabajadores, son los factores que actúan sobre una persona en situación laboral, obteniendo resultados tanto para el trabajador como para la empresa.

A juzgar por (Benítez, 2020) Se entiende como ambiente laboral al conjunto de factores y variables, tanto de orden profesional como del entorno, que influyen en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Con base a estos criterios podemos decir que ambiente laboral es el contexto donde se desarrollan las relaciones interpersonales. Lo podemos asociar con las situaciones que se viven dentro del espacio de trabajo que comprenden un conjunto de elementos que intervienen en el bienestar del trabajador e influyen notablemente en la productividad de la empresa. Un adecuado ambiente laboral dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social ayudaría a la reducción del estrés laboral en sus colaboradores, considerable

incremento de la sensación de bienestar en su grupo de trabajo favorece la comunicación y el sentido de responsabilidad con la empresa mejorando el rendimiento profesional.

1.2.2.2.1.- Recursos materiales

De acuerdo con (Jileana, 2019) Para el adecuado proceso productivo de cualquier empresa, es necesario que disponga de una serie de recursos. Estos son de diversos y se clasifican en diferentes tipos: técnicos, financieros, humanos y materiales.

Según (Jauregui, s.f.) Los recursos materiales de una empresa son todos los bienes tangibles de los que dispone a la hora de llevar a cabo su actividad. Entre estos puede haber edificios, materias primas, terrenos, maquinaria, material de oficina, equipos informáticos, vehículos, entre otros.

Para (Camacho, 2019) Contribuyen de forma directa con la elaboración de los productos que pretenden realizarse. Componen las maquinarias, herramientas y todos aquellos materiales que sean físicos y que aporte algo a favor de la empresa. Permiten que se lleven a cabo el proceso productivo de una empresa. Son bienes físicos y tangibles.

Los recursos materiales son aquellos implementos que se utilizan para la labor diaria ejecutada por cada persona dependiendo de la actividad que cumpla, estos recursos son de mucha importancia para el cumplimiento de las labores en la empresa. Son los elementos concretos y palpables que son manejados por las empresas para llevar a cabo su proceso productivo, de su administración efectiva dependerá el éxito de la organización. Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social existen recursos limitados que afectan al personal que trabajan en los diferentes proyectos afectando el normal desarrollo de sus actividades.

1.2.2.2.- Cooperación

(Ballesteros, 2015) Cooperar implica la orientación para trabajar con otros de forma interdependiente, no de forma separada o compitiendo. Es trabajar compartiendo responsabilidades y recompensas por los logros conseguidos. Significa saber trabajar en equipo colaborando activamente con otras personas y grupos.

Según (Coelho, 2019) Como cooperación se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, juntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.

De conformidad con (Raffino, Concepto.de, 2020) Cuando hablamos de cooperación, nos referimos a un concepto aplicable a numerosos ámbitos de la vida humana y en general, relacionado con la sumatoria de esfuerzos entre varios individuos o grupos de individuos para alcanzar un objetivo común, del cual todos obtienen luego beneficio.

Se puede definir la cooperación como el aporte adicional de cada trabajador hacia la institución, se refiere al esfuerzo desplegado de forma individual o colectiva en el cumplimiento de una meta organizacional. Las responsabilidades son compartidas y cuando se logran los objetivos el beneficio es general. La cooperación es un valor que no se aplica muy a menudo dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social, pues existen personas que no prestan su contingente en la búsqueda del bienestar general de la institución, compiten entre sí o prefieren trabajar de forma individual y no compartir responsabilidades; la cooperación desplegada de una manera apropiada dentro de la organización ayudaría a la colaboración diligente de cada uno de sus miembros incrementando así la efectividad.

1.2.2.2.3.- Equidad

Para (Raffino, Concepto.de, 2020) Suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares.

A juzgar por (March, 2020) La equidad introduce un principio ético o de justicia en la igualdad. En definitiva, nos obliga a plantearnos los objetivos que debemos conseguir para avanzar hacia una sociedad más justa.

Según (Morales, s.f.) La equidad es la cualidad que caracteriza al hecho de dar a cada individuo lo que se merece. En este sentido, se muestra como un sinónimo, con matices, de igualdad.

En las instituciones es fundamental contar con el valor de la equidad ya que este abarca fundamentos de igualdad. Asegura la actuación efectiva de los derechos de cada individuo, respetando sus diferencias personales permitiéndoles las mismas oportunidades sin distinción. En el Ministerio de Inclusión Económica y Social la aplicación de la equidad favorecería al aprovechamiento de los recursos humanos con los que cuenta, destacando las capacidades tanto de hombres como de mujeres, mejorando el clima laboral al ser tratados sin distinciones y teniendo las mismas oportunidades.

1.2.2.3.- Calidad de Servicio

1.2.2.3.1.- Calidad de Servicios

La calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del

usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos. (Eliana, 2015, pág. 31).

Según, (Moya, 2016) La calidad en servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan.

Para (Melara, 2017) La calidad de servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor.

Una de las formas de medir la satisfacción de los usuarios al momento de recibir asistencia por parte de un trabajador público o privado es la calidad de servicio que este le ha brindado a través de una buena atención, trato amable, carisma, tiempo de atención, respuesta eficiente a sus inquietudes entre otros. Garantiza el cumplimiento de las expectativas del cliente. En el Ministerio de Inclusión Económica y Social existen factores que afectan el dar cumplimiento a todos los requerimientos en el tiempo determinado afectando la calidad en sus servicios, tales como, que en cada proceso intervienen diferentes áreas y si alguna no da respuesta inmediata a las solicitudes perjudica el tiempo de entrega de los procesos.

1.2.2.3.2.- Trabajo en Equipo

Para (Peiró, Economipedia, s.f.) El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

Según (Riquelme M. , 2020) Esta modalidad o forma de trabajo requiere de la empatía y unión de los integrantes, es vital el acuerdo y apoyo entre las distintas ideas que se presenten a fin de que predomine la armonía y colaboración en el grupo de trabajo.

De conformidad con (García-Allen, s.f.) Cuando se trabaja en equipo eficazmente, aparece la sinergia, es decir, la unión de energías constructivas. Esto provoca que los esfuerzos realizados por los miembros se potencien, disminuyendo el tiempo de acción y aumentando la eficiencia en los resultados.

Es importante para todo líder de una empresa rodearse de personas que estén dispuestas a trabajar en cumplimiento de una meta específica, estas personas que demuestran sentido de pertenencia a la organización y aportan con sus conocimientos habilidades y destrezas en cada una de las áreas asignadas deberán poseer además un principio de trabajo en equipo para lograr un objetivo común. En el Ministerio de Inclusión Económica y Social el trabajo en equipo no se practica en su totalidad, pues existen diferencias que han dado como resultado el distanciamiento entre compañeros y la formación de grupos que trastornan la armonía. El trabajo en equipo aplicado a cabalidad ayudaría a acrecentar la creatividad de sus colaboradores al intercambiar ideas, a encontrar de manera más efectiva la solución de problemas al contar con más puntos de vista que puedan aportar, favorecería el aprendizaje al compartirse experiencias y conocimientos en el grupo de trabajo, beneficiaría también a generar un mejor entorno laboral y a la vez fortalecería la unidad para el logro de objetivos comunes.

1.2.2.3.3.- Satisfacción del cliente

La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. Con ello, podemos acordar que un cliente satisfecho se determina cuando el valor y los rendimientos superan o igualan las necesidades y expectativas. (Eliana, 2015, pág. 26)

Para (Peiró, Economipedia, s.f.) El concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa.

Según (Efficyers, 2018) La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa.

La satisfacción del cliente se ve reflejada al momento en que este recibe la atención esperada por parte de un trabajador de una institución, cuando son cubiertas sus necesidades y cumplen sus perspectivas del servicio o un producto. La satisfacción del cliente es esencial para una empresa dado que esta garantiza su continuidad en el mercado y el consumo de los productos que expende. Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social se busca la satisfacción del cliente, pero esto se ve empañado con ciertas situaciones que impiden lograr con este objetivo.

CAPÍTULO II.

MATERIALES Y METODOS

2.1. Contexto territorial

La investigación se desarrolló en el Ministerio de Inclusión Económica y Social situado en el Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.

La Provincia de Santa Elena se encuentra ubicada en la costa ecuatoriana en el extremo occidental del Ecuador continental, cuenta con una superficie de 3.696 km². Está limitada al Norte por la provincia de Manabí, al Sur y Este por la Provincia del Guayas y al Oeste por el Océano Pacífico. Su capital administrativa es la Ciudad de Santa Elena.

2.2. Tipo y Diseño de Investigación (Descriptivo - Correlacional)

Este estudio se realizó bajo el proceso de los siguientes tipos de Investigaciones:

2.2.1.-Investigación descriptiva

Según (Fernández y otros, Metodología de la Investigación, 2014) “Es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio”. Se utilizó también una investigación descriptiva que nos facultó trabajar sobre los resultados que se obtuvieron de la recopilación de datos; para la recolección, sistematización, procesamiento y almacenamiento de la información y datos se aplicaron técnicas e instrumentos de investigación tales como: la entrevista y la encuesta para que seguidamente se vean reflejadas en la interpretación de resultados y establecer la relación existente entre las variables.

2.2.2.-Investigación correlacional:

Según (Fernández y otros, 2014) “es aquella que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”. Con la investigación correlacional se realizó una relación entre las dos variables basados en los análisis descriptivos y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra.

2.2.3.-Enfoque cualitativo

Según (Fernández y otros, 2014) el enfoque cualitativo: “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

En investigación cualitativa se logró analizar criterios variados en torno al Clima Organizacional, la recepción de estas opiniones se estableció a través de la entrevista que se realizó a los funcionarios (jefes de área) del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

2.2.4.-Enfoque cuantitativo

Para (Fernández y otros, 2014) un enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. A través de la investigación cuantitativa se logró recabar datos que se recopilaron con el empleo de los instrumentos mencionados anteriormente, con cifras estadísticas, datos que fueron arrojados como resultado de la encuesta que se realizó a los trabajadores del Ministerio de Inclusión

Económica y Social. Manejando las variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral estableciendo su relación en cuanto a la problemática.

Clima organizacional – Desempeño Laboral

De la misma manera (Toro, 2010) indica que “el clima organizacional es responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad; está determinada por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las condiciones del trabajo”; y también se puede referir a que el clima organizacional es una variable mediadora entre las realidades sociales, orgánicas de la empresa y la conducta individual.

De acuerdo a (Chiavenato, I., 2010, pág. 210) se define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. En efecto, se determina que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas”.

El desempeño laboral lo define (Luthais, 2002, pág. 21) como “el cumplimiento de mandatos asociados a su visión y objetivos o sus metas”.

Según (Chiavenato, 2011, pág. 74) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”.

2.3. Población de estudio/Tamaño de la muestra

Según (Ramón Pérez Juste, Arturo Galán González, José Quintanal Díaz, 2012)

Población: Conjunto de todos los elementos que cumplen una o varias características o propiedades. Los índices numéricos que describen a la población se denominan parámetros.

Para esta investigación La Población es de 364 trabajadores detallada en la siguiente tabla:

CUADRO N°1
INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN

ÁREA DE TRABAJO	TRABAJADORES
Proyecto Misión Ternura	316
Trabajo de Apoyo Familiar	8
Bono Joaquín Gallegos Lara	2
Inclusión Económica	1
Proyecto de Discapacidad	1
Proyecto de Protección Especial	1
Programa Mis Mejores Años	27
Código de trabajo	6
Administrativos financieros	2
POBLACIÓN TOTAL	364

Elaborado por: Ing. Roberto B. Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

La población está conformada por director Distrital como máxima autoridad del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Santa Elena, jefes de área y demás colaboradores de la institución. Este análisis dio por resultado los informes estadísticos que encaminaron hacia la verificación de los indicadores del problema.

2.4 Tamaño de la muestra

Según (Ramón Pérez Juste, Arturo Galán González, José Quintanal Díaz, 2012) Muestra: Es un subconjunto de los elementos de la población. Los índices numéricos que describen a las muestras se denominan estadísticos.

Para realizar la muestra de esta investigación se procedió a desarrollar la fórmula de muestreo simple, utilizando la fórmula de la población general detallada a continuación:

CUADRO N° 2

DATOS Y FORMULA PARA MEDIR TAMAÑO DE LA MUESTRA

n =	Tamaño de la muestra	?
N =	Población	364
Z =	Nivel de confianza	95% (1.96)
P=	Probabilidad de ocurrencia	0.50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0.50
E=	Error de estimación	5% (0.50)

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

$$n = \frac{(p \cdot q) * Z^2 * N}{(E)^2 (N-1) + (p \cdot q) Z^2}$$

$$n = \frac{(0.50)(0.50)(1.96)^2 * (364)}{(0.05)^2 (364-1) + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(0.25) (3.8416) (364)}{(0.0025)(363) + (0.25) (3.8416)}$$

$$n = \frac{349,5856}{1,8679}$$

$$n = 187,1543445$$

$$n = 187$$

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por 187 miembros del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, a quienes se le realizó las respectivas encuestas.

2.5. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizó las siguientes técnicas:

2.5.1.-Entrevista. -

La entrevista ayudó a recabar datos específicos a través de la participación de los jefes de área del Ministerio de Inclusión Económica y Social, ya que son ellos quienes palpan de manera directa la problemática existente en el ambiente laboral de la institución.

Se efectuó una preparación previa a la entrevista, en la se realizó una indagación con la finalidad de recopilar los temas más relevantes y abarcarlos en las preguntas que se formularon para su respectivo análisis. El objetivo fue obtener información por medio de las respuestas verbales a las interrogantes propuestas en las que se evidenciaron las causas del problema.

CUADRO N° 3

PERSONAL ENTREVISTADO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Elementos	Ni
Jefes Departamentales	8
TOTAL	8

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión
Económica y Social, Santa Elena

2.5.2.- Encuesta. –

Esta herramienta es una de las más utilizadas en toda investigación puesto que en ella podemos obtener una información amplia como fuente primaria. La realización de encuestas es un procedimiento que se llevó a cabo mediante la ejecución de un cuestionario de preguntas que están relacionadas con el tema de Investigación y variables e indicadores. Se utilizó un cuestionario que estuvo destinado para los colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Santa Elena.

CUADRO N° 4

PERSONAL ENCUESTADO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Elementos	Ni
Servidores Públicos	187
TOTAL	187

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión
Económica y Social, Santa Elena

2.6 Procesamiento de la información (como se va a procesar la información)

Para el proceso de la información se dio conocer a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, Provincia de Santa Elena, el propósito de la investigación como también la aplicación de la encuesta.

Previo a la aplicación de la encuesta se revisó indicadores de la matriz operacionalización de las variables, se diseñó las preguntas y se procedió a aplicar la encuesta a la población objetivo.

Inmediatamente después de haberse efectuado la encuesta y recolectado los datos, se procedió a evaluar cada una de las preguntas aplicadas tanto para clima organizacional como también para desempeño laboral. Se ingresó los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitió realizar un análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

A continuación, se presenta la medición de la escala:

CUADRO N° 5
ESCALA DE MEDICIÓN

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez
Fuente: Basado en el modelo de la escala de Likert

CAPITULO III:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.- Análisis de la Entrevista aplicada a los Jefes departamentales

Las entrevistas fueron dirigidas a ocho jefes departamentales del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena, comunicándoles que las respuestas son consideradas para fines académicos.

Los jefes departamentales corresponden a las siguientes áreas:

- Coordinador de Servicios Sociales MT
- Analista de Discapacidad
- Analista de Protección Especial
- Analista Financiero
- Analista de Bono José Joaquín Gallegos Lara
- Analista de las Tics
- Analista de Acompañamiento Familiar
- Analista de Emprendimiento y conocimiento.

1. ¿Cómo considera Usted el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social?

De los 8 entrevistados 5 consideraron el clima organizacional del Ministerio de Inclusión Económica y Social como no adecuado, disperso entre sus áreas de trabajo, no establecido correctamente y pesado por la cantidad de usuarios que se deben atender; mientras que los 3 restantes determinaron que era adecuado y existía colaboración y comunicación entre las áreas.

Siendo el clima organizacional un factor influyente ya sea de forma positiva o negativa determinante en la productividad de los colaboradores de una empresa debería velarse por que sea más adecuado para el desarrollo de una convivencia armónica que pueda lograr un vínculo entre los empleados y la institución a la que se deben, mejorar la comunicación interna que ayuden a lograr objetivos comunes.

Con la información recogida de los jefes de cada área y el análisis realizado por el entrevistador, se deduce, que el clima organizacional influye en la productividad laboral. Considerar los criterios emitidos por los jefes de área aporta de manera importante dado que ellos palpan a diario la realidad del Ministerio de Inclusión Económica y Social, además son quienes están en contacto directo con el personal. El clima organizacional se vincula al ambiente en el cual las personas realizan su trabajo y este influye de manera evidente en su satisfacción y comportamiento manifestados en la productividad de la institución.

2. ¿Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social tienen metas claras establecidas?

Uno de los 8 entrevistados declara que no están definidas las metas en la institución, los 7 restantes declaran que en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, las metas están establecidas y definidas desde las autoridades principales con objetivos diferentes dependiendo de cada área e inclusive se reflejan mes a mes por medio de los indicadores de Gestión por Resultados.

Los indicadores dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social van relacionadas con el Plan Nacional del Buen Vivir, objetivos nacionales y metas establecidas dentro de

cada institución y para poder alcanzarlas, a más de contar con los recursos económicos, materiales y humanos, se debe establecer principalmente con un clima laboral adecuado.

3. ¿En la Institución están claramente definidas las funciones de cada área?

De los jefes de área entrevistados 5 declaran que están definidas las funciones de cada departamento por medio del manual de funciones y procesos, pero también existe confusión por cuanto hay servidores públicos que desarrollan más de dos funciones por el recorte de personal, razón por la cual 3 entrevistados deducen que las funciones no están definidas, además declaran que al momento de contratar personal no se consideran los perfiles profesionales idóneos y la experiencia en el área.

En el Ministerio de Inclusión Económica y Social existe un manual de procesos en el que se encuentran definidas cada una de las funciones de los servidores públicos según su área. La implementación y cumplimiento de dicho manual en la apropiada distribución de las funciones repercutiría positivamente en el rendimiento de la institución independientemente del cargo que desempeñen sus colaboradores; parte del problema en la institución radica en que no se maneja acertadamente este manual de procesos debido al recorte de personal y presupuesto, por lo que los servidores públicos realizan funciones adicionales para las que fueron contratados.

4. ¿Cómo cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los Colaboradores?

De las personas entrevistadas 7 concluyen que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores, coinciden en que es el eje principal de la

institución en el desarrollo de las diferentes actividades donde se analiza el comportamiento individual y colectivo para el fortalecimiento del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

El clima laboral en el Ministerio de Inclusión Económica y Social es un componente que tiene mucha incidencia en el desempeño laboral de sus colaboradores, pues implica entre otros aspectos la relación y comunicación con los demás servidores para el desarrollo positivo de las múltiples actividades que se deben cumplir en la institución.

5. ¿Considera usted que la motivación es importante para la productividad laboral?

Las ocho personas entrevistadas concordaron en que la motivación es primordial e influyente en el desarrollo de la productividad laboral, las personas que colaboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social requieren de motivación para cumplir satisfactoriamente con los requerimientos establecidos dentro de la institución.

Con las respuestas de los jefes de área se concluye que la motivación influye en los resultados de la productividad laboral, pues a través de la motivación se crea un compromiso de los servidores hacia los objetivos institucionales y puede ser una excelente estrategia interna que conlleve a obtener beneficios para la institución.

6. ¿Existe una buena comunicación en su área de trabajo?

Los ocho jefes de área entrevistados manifiestan que, si existe una buena comunicación en su área de trabajo, aunque resulta evidente la existencia en algún momento de roces entre compañeros generalmente se busca mantener un ambiente laboral armonioso.

La comunicación dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social cumple un rol fundamental para su correcto funcionamiento, su objetivo principal es el de lograr integrar un equipo humano como soporte de la institución, ya que una comunicación fluida y eficaz ayuda a que la institución funcione como un todo relacionado, conduciendo a todos en la misma dirección, promoviendo confianza y buenas relaciones entre los trabajadores.

7. ¿Considera usted que la institución fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

De los jefes de área entrevistados 5 consideran que dentro de la institución no se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores, por lo que se debería mejorar este aspecto en beneficio del personal y de la institución.

Un aspecto fundamental para que las instituciones se mantengan en crecimiento es el compañerismo y el trabajo en equipo, para que esto acontezca el Director Distrital debería promulgar actividades que promuevan la integración con el objetivo de favorecer la unidad entre los servidores y así trabajar en el logro de los objetivos institucionales, además de implementar estrategias de acercamiento en todo el personal por las múltiples diferencias existentes.

8. ¿Qué cambios usted realizaría para mejorar el ambiente laboral de la institución?

Tres de los jefes de área consideran que para mejorar el ambiente laboral se debe fomentar la comunicación entre todo el personal que labora en la institución con el fin de promover y alcanzar los objetivos trazados, cuatro jefes de área comentan que se deben realizar

integraciones con el personal que labora en la empresa impulsando tiempos de convivencia que aporten al mejoramiento de la productividad.

Mejorar el ambiente laboral en la institución necesita de líderes competentes que organicen actividades basados en el contexto social analizando las características individuales de los colaboradores, así como también contribuir en el bienestar de estos, desarrollando estrategias para mejorar el trabajo en equipo y la operatividad de cada área o departamento.

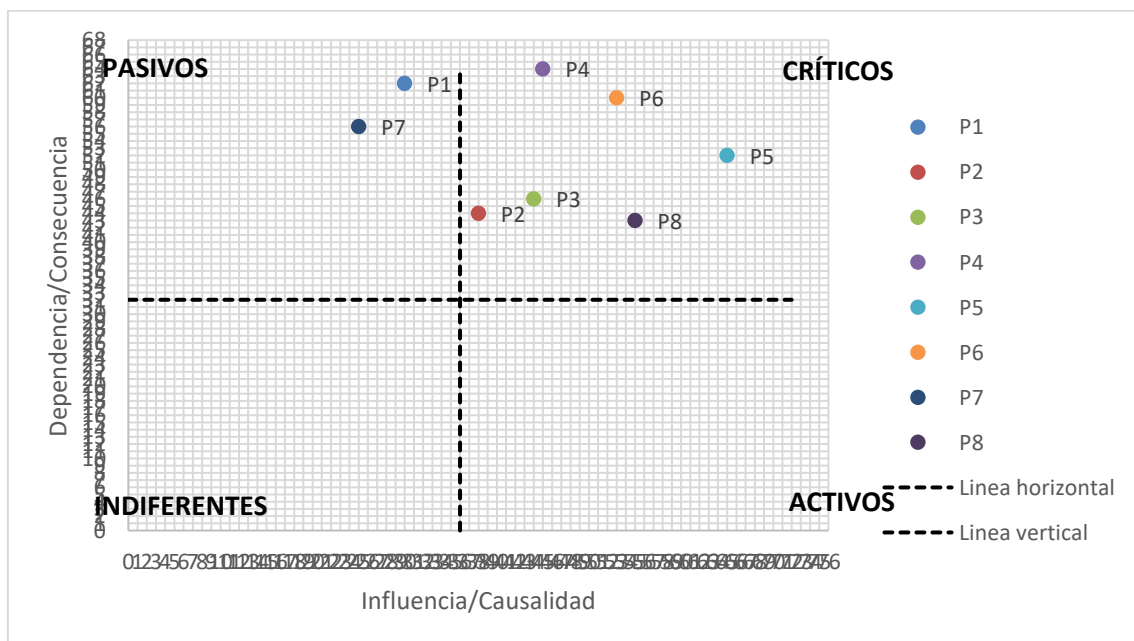
9. ¿Cómo jefe de área qué estrategias propondría para mejorar el ambiente laboral de la Institución?

Los ocho jefes de las áreas entrevistadas consideran que para mejorar el ambiente laboral como estrategias se debe integrar a todo el personal, reconocer sus logros, capacitarlos con temas motivacionales, respetar la jornada laboral y también definir los puestos del personal dependiendo de los perfiles.

Mejorar el ambiente laboral en el Ministerio de Inclusión Económica y Social es un reto para la persona que la dirige, ya que se deben implementar técnicas administrativas en las que se integre al personal, se favorezca la comunicación interna, se fomente el respeto, se escuche a los colaboradores entre otros aspectos importantes que se deberían considerar y realizar para mejorar el entorno laboral de la institución.

Análisis mediante la matriz de Vester

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	INFLUENCIA
P1	¿Cómo considera Usted el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social?	0	3	3	6	8	4	3	3	30
P2	¿Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social tienen metas claras establecidas?	8	0	3	9	8	9	1	0	38
P3	¿En la Institución están claramente definidas las funciones de cada área?	7	2	0	10	2	9	7	7	44
P4	¿Cómo cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los Colaboradores?	9	1	4	0	8	7	9	7	45
P5	¿Considera usted que la motivación es importante para la productividad laboral?	10	10	10	8	0	10	10	7	65
P6	¿Existe una buena comunicación en su área de trabajo?	8	7	7	8	7	0	9	7	53
P7	¿Considera usted que la institución fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	3	2	3	8	2	5	0	2	25
P8	¿Qué cambios usted realizaría para mejorar el ambiente laboral de la institución?	8	9	7	7	8	8	8	0	55
P9	¿Cómo jefe de área qué estrategias propondría para mejorar el ambiente laboral de la Institución?	9	10	9	8	9	8	9	10	72
DEPENDENCIA		62	44	46	64	52	60	56	43	384



PREGUNTAS	ENTREVISTADO	NOMINAL	ORDINAL			INTERVALO (0-10)
			ALTO	MEDIO	BAJO	
¿Cómo considera Usted el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social?	<i>Entrevistado 1</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 2</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado3</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	6
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	4
	<i>Entrevistado 7</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 8</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
¿Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social tienen metas claras establecidas?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 2</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado3</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
¿En la Institución están claramente definidas las funciones de cada área?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 2</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	2
	<i>Entrevistado3</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 5</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	2
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
¿Cómo cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los Colaboradores?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 2</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	1
	<i>Entrevistado3</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
¿Considera usted que la motivación es importante para la productividad laboral?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 2</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado3</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
¿Existe una buena comunicación en su área de trabajo?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 2</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado3</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7

	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
¿Considera usted que la institución fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	<i>Entrevistado 1</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 2</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	2
	<i>Entrevistado 3</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	3
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 5</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	2
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	5
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	6
	<i>Entrevistado 8</i>	Negativo	ALTO	MEDIO	BAJO	2
¿Qué cambios usted realizaría para mejorar el ambiente laboral de la institución?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 2</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 3</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	7
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
¿Cómo jefe de área qué estrategias propondría para mejorar el ambiente laboral de la Institución?	<i>Entrevistado 1</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 2</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10
	<i>Entrevistado 3</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 4</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 5</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 6</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	8
	<i>Entrevistado 7</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	9
	<i>Entrevistado 8</i>	Afirmativo	ALTO	MEDIO	BAJO	10

3.2. -Análisis de la Encuesta aplicada a los servidores públicos

1.- ¿Ha vivido situaciones de Estrés laboral dentro de su área de trabajo?

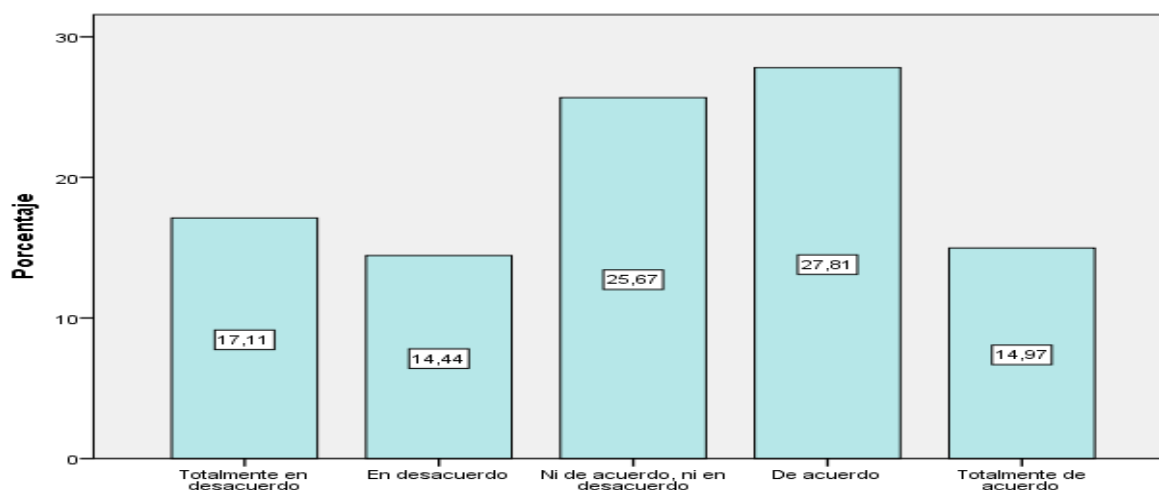
Tabla N° 1 Situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	32	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	27	14,4	14,4	31,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	25,7	25,7	57,2
	De acuerdo	52	27,8	27,8	85,0
	Totalmente de acuerdo	28	15,0	15,0	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 1 Situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social el 27,81 % está de acuerdo con haber atravesado situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo, el 25,67% del personal es neutral denotando que existen días en que existe estrés laboral y otros días en los que no; con esto podemos concluir que no todos tienen la misma carga y presión laboral.

2.- ¿Cree usted que el cambio de actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejorar el ambiente laboral del MIES?

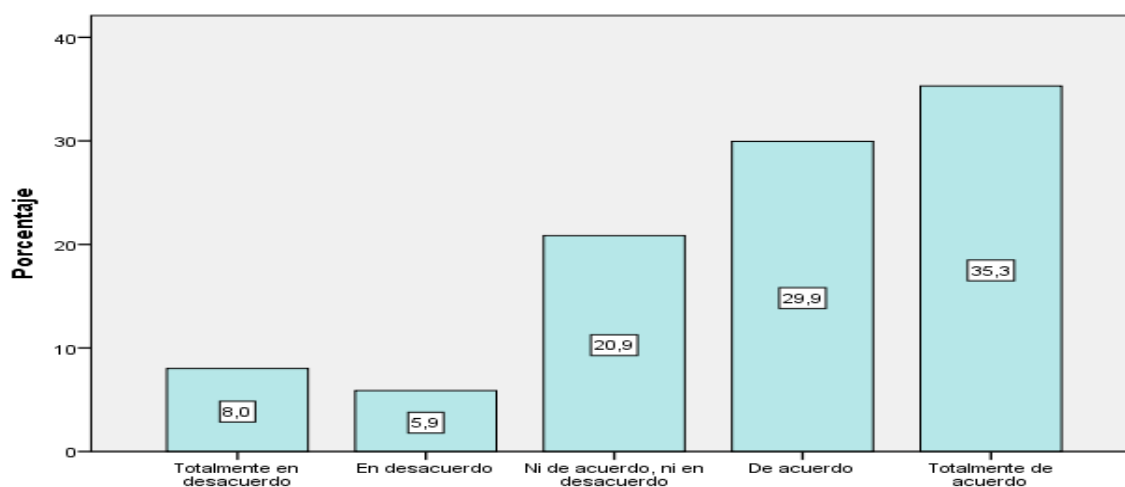
Tabla N° 2 Cambio de actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejora el ambiente laboral del MIES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	11	5,9	5,9	13,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	20,9	20,9	34,8
	De acuerdo	56	29,9	29,9	64,7
	Totalmente de acuerdo	66	35,3	35,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 2 Cambio de actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejora el ambiente laboral del MIES



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Podemos denotar con el resultado de la encuesta que el 29,95 % está de acuerdo y el 35,29% de los servidores encuestados está totalmente de acuerdo en que dentro la institución se requiere que las personas que lideran grupos o jefes de área deben de cambiar la manera de dirigir o guiar a sus subordinados, es decir tener un cambio de actitud a través del cual mejoraría el ambiente de trabajo.

3.- ¿Considera usted que la Motivación al personal es un factor muy importante en la institución?

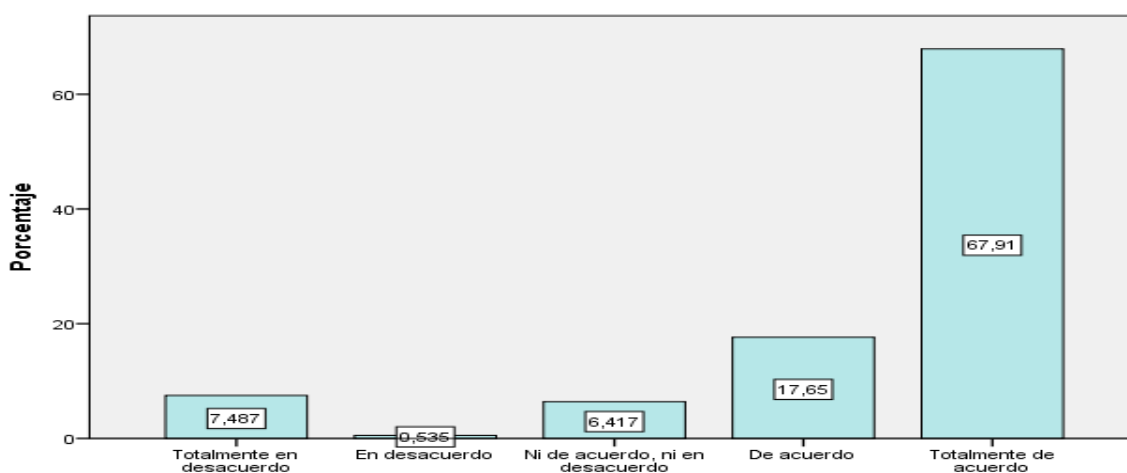
Tabla N° 3 Motivación al personal es un factor muy importante en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	1	,5	,5	8,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	6,4	6,4	14,4
	De acuerdo	33	17,6	17,6	32,1
	Totalmente de acuerdo	127	67,9	67,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 3 Motivación al personal es un factor muy importante en la institución



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Podemos deducir con los resultados que el 67,91% de los servidores encuestados está totalmente de acuerdo que en la institución se deben crear espacios de motivación al personal en general, lo que ayudará a mejorar el rendimiento de cada uno y a desarrollar sus actividades con entusiasmo.

4.- ¿Considera usted que en la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático?

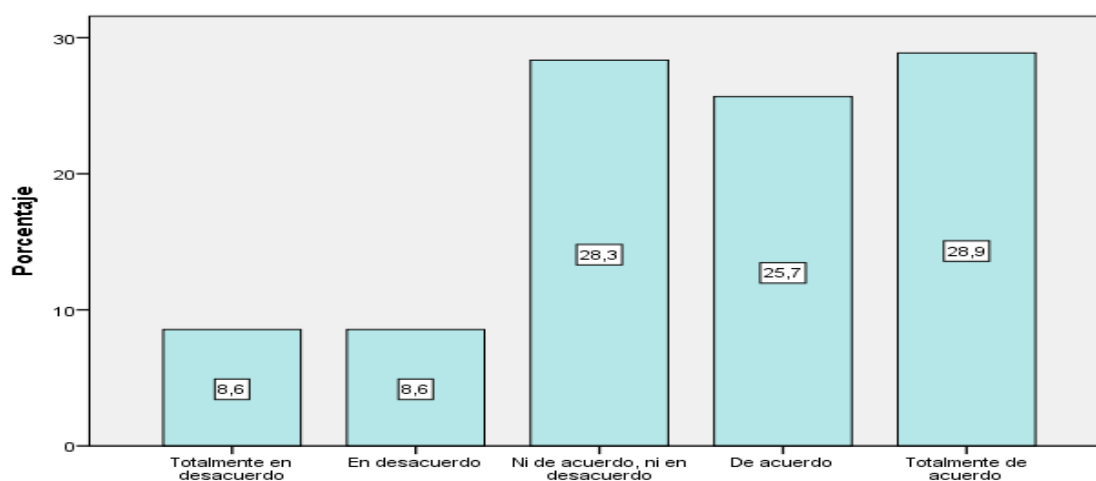
Tabla N° 4 En la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	16	8,6	8,6	17,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	28,3	28,3	45,5
	De acuerdo	48	25,7	25,7	71,1
	Totalmente de acuerdo	54	28,9	28,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 4 En la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Con el resultado de esta encuesta el 28,3% no definen, ni identifica el tipo de liderazgo que predomina en la Institución por cuanto su mayoría realiza trabajo de campo, mientras que el 28,9 % afirma que están totalmente de acuerdo y el 25,7% de acuerdo en que predomina el Liderazgo Autoritario donde la voz de la máxima autoridad prevalece sin darle oportunidad a los trabajadores que expongan o expresen sus ideas u opiniones.

5.- ¿Según su criterio es importante la práctica en la institución de Liderazgo Democrático?

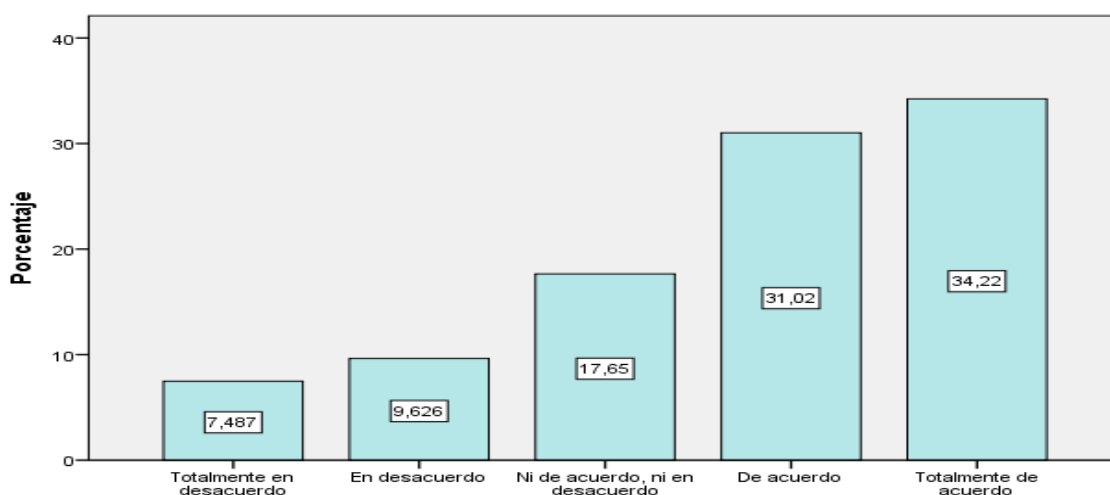
Tabla N° 5 Es importante la práctica en la institución del Liderazgo Democrático.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	18	9,6	9,6	17,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	17,6	17,6	34,8
	De acuerdo	58	31,0	31,0	65,8
	Totalmente de acuerdo	64	34,2	34,2	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 5 Es importante la práctica en la institución del Liderazgo Democrático.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Según los resultados de esta encuesta el 34, 22% está totalmente de acuerdo y el 31,02% de acuerdo en que se practique el Liderazgo Democrático, en el que las autoridades de la institución permitan que los trabajadores expresen y aporten con sus ideas y criterios para mejorar el ambiente laboral.

6.- ¿Puede el Liderazgo Liberal afectar en el desempeño del personal que labora en la institución?

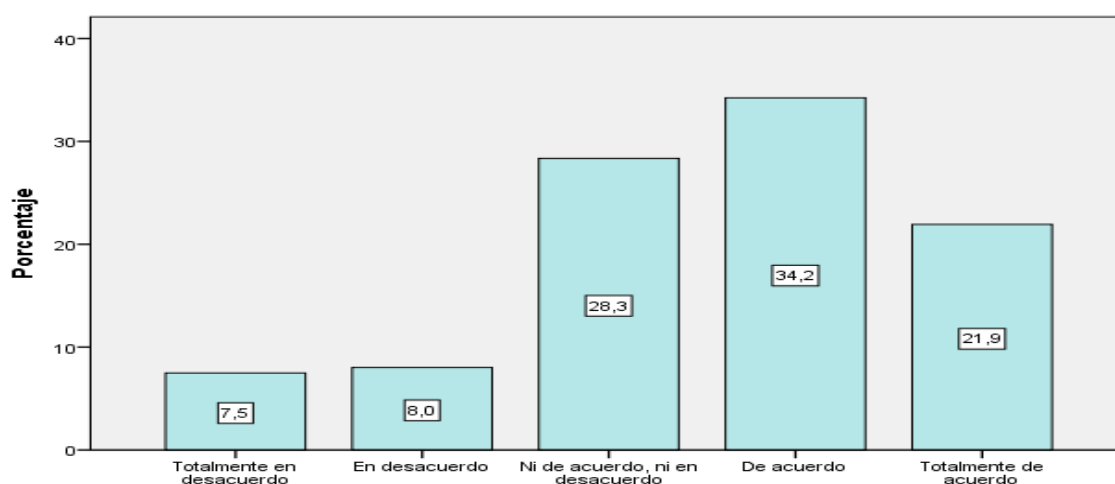
Tabla N° 6 El Liderazgo Liberal afecta en el desempeño del personal que labora en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	15	8,0	8,0	15,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	28,3	28,3	43,9
	De acuerdo	64	34,2	34,2	78,1
	Totalmente de acuerdo	41	21,9	21,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 6 El Liderazgo Liberal afecta en el desempeño del personal que labora en la institución



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: De acuerdo con el resultado de esta encuesta el 34,22% está de acuerdo y el 21,9% totalmente de acuerdo en que el liderazgo liberal afecta el desempeño de los trabajadores ya que no se cumple con los diferentes requerimientos de las máximas autoridades zonales y nacionales; mientras que el 28,3% es neutral, es decir, ellos consideran que afecta poco el liderazgo liberal pues consideran que cada uno es responsable del desarrollo de sus funciones.

7.- ¿Opina usted que dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social?

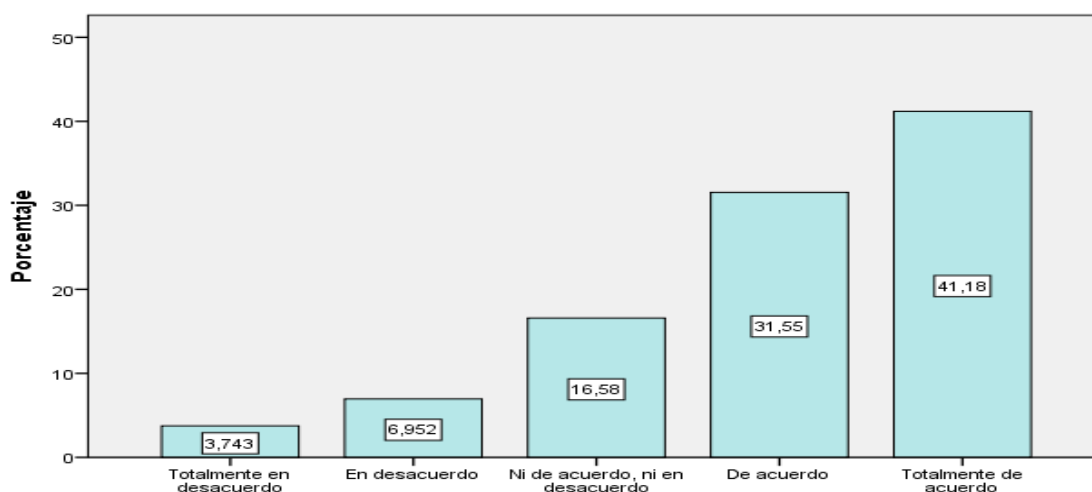
Tabla N° 7 Dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	13	7,0	7,0	10,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	16,6	16,6	27,3
	De acuerdo	59	31,6	31,6	58,8
	Totalmente de acuerdo	77	41,2	41,2	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 7 Dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 31,55% del personal encuestado está de acuerdo y el 41,16% totalmente de acuerdo en que dentro de la institución se debe implantar el Liderazgo Social, puesto que el Ministerio de Inclusión Económica y Social es una institución de servicio a la comunidad que brinda servicio a niños, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en cada uno de sus programas o proyectos.

8.- ¿Considera Usted que en la institución donde labora existen conflictos interpersonales?

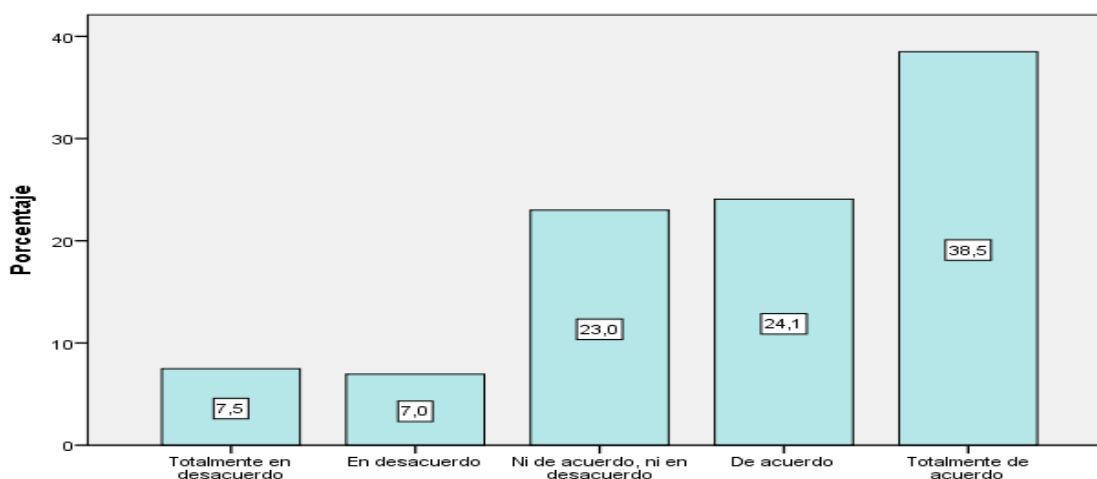
Tabla N° 8 En la institución donde labora existen conflictos interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	13	7,0	7,0	14,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	23,0	23,0	37,4
	De acuerdo	45	24,1	24,1	61,5
	Totalmente de acuerdo	72	38,5	38,5	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 8 En la institución donde labora existen conflictos interpersonales



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del resultado de la encuesta realizada podemos concluir que el 38,5% está totalmente de acuerdo y el 24,1% de acuerdo en que se sienten afectados de una u otra manera por conflictos interpersonales dentro y fuera de la institución. El 23% es neutral ya que gran parte del personal que labora en la Institución realizan trabajo de campo en el que atienden a niños, jóvenes y personas adultas mayores, este grupo es el que no se ve involucrado en dichos conflictos.

9.- ¿Cree usted que una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional?

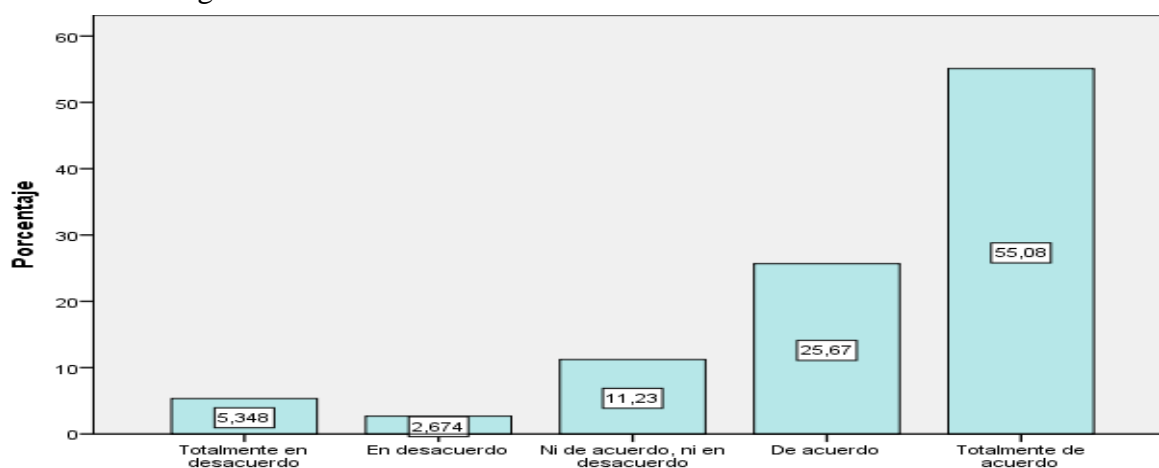
Tabla N° 9 Una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	5,3	5,3	5,3
	En desacuerdo	5	2,7	2,7	8,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	11,2	11,2	19,3
	De acuerdo	48	25,7	25,7	44,9
	Totalmente de acuerdo	103	55,1	55,1	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 9 Una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Con base a los resultados el 55,08% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que para mejorar el clima organizacional dentro de la institución se requiere de una comunicación adecuada desde la máxima autoridad (Director Distrital), jefes de área y demás trabajadores que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social; esta comunicación debe ser verbal o utilizando los medios electrónicos como correo institucional, grupos de WhatsApp, entre otros, donde se debe compartir de manera oportuna toda la información relevante.

10.- ¿Está de acuerdo en que promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución?

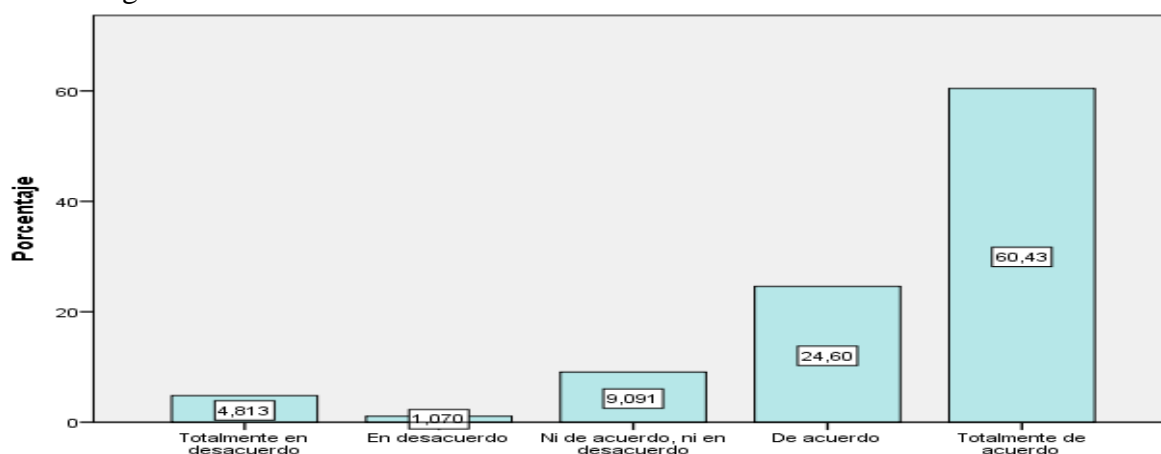
Tabla N° 10 Promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	2	1,1	1,1	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	9,1	9,1	15,0
	De acuerdo	46	24,6	24,6	39,6
	Totalmente de acuerdo	113	60,4	60,4	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 10 Promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Como resultado obtenido de la encuesta realizada el 60,43% está totalmente de acuerdo y el 24,60% de acuerdo en que se debe promover el compañerismo entre todos los trabajadores para mejorar el clima organizacional de la institución, empezando por el personal administrativo (jefes de área) y a su vez ser transmitido a sus trabajadores, esto romperá las barreras del egoísmo o trabajo individualizado y ayudará a fomentar el trabajo en equipo.

11.- ¿Considera usted que se ejecuta una Planificación adecuada en su institución?

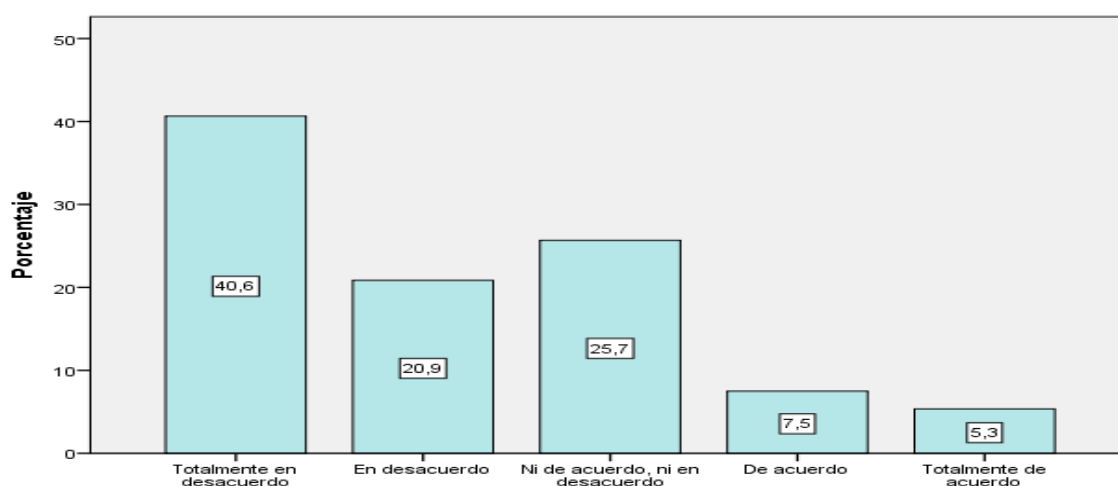
Tabla N° 11 Se ejecuta una Planificación adecuada en su institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	76	40,6	40,6	40,6
	En desacuerdo	39	20,9	20,9	61,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	25,7	25,7	87,2
	De acuerdo	14	7,5	7,5	94,7
	Totalmente de acuerdo	10	5,3	5,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 11 Se ejecuta una Planificación adecuada en su institución.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 40,6 % del personal encuestado está totalmente en desacuerdo y el 20,9% en desacuerdo que en la institución se ejecuta una planificación adecuada, debido a las múltiples actividades que deben ejecutarse en cortos lapsos de tiempo sin dejar de mencionar que existe personal limitado para el desarrollo de las mismas por lo que muchos de los requerimientos de las autoridades distritales, zonales y nacionales, no son cumplidos en el tiempo establecido.

12.- ¿Está de acuerdo con los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución?

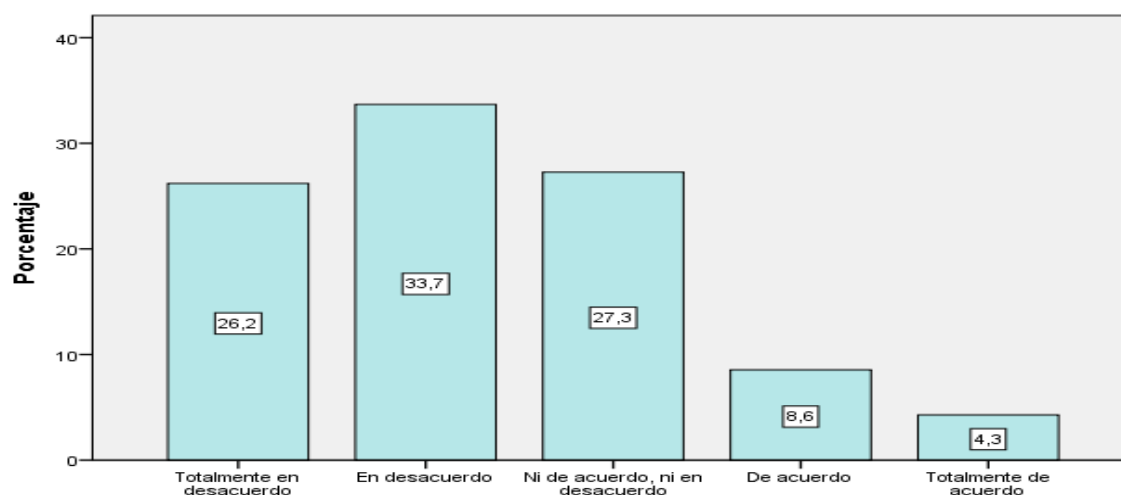
Tabla N° 12 Los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	49	26,2	26,2	26,2
	En desacuerdo	63	33,7	33,7	59,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	27,3	27,3	87,2
	De acuerdo	16	8,6	8,6	95,7
	Totalmente de acuerdo	8	4,3	4,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 12 Los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de las encuestas realizadas el 26,2% del personal está totalmente en desacuerdo y el 33,7% en desacuerdo con los diferentes procesos de organización que se aplican en la institución, ya que en varios casos no son los correctos o no se ajustan a las diferentes demandas que existen dentro y fuera de ella tomando en cuenta que es una institución de servicio a la comunidad.

13.- ¿Cree usted que las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas?

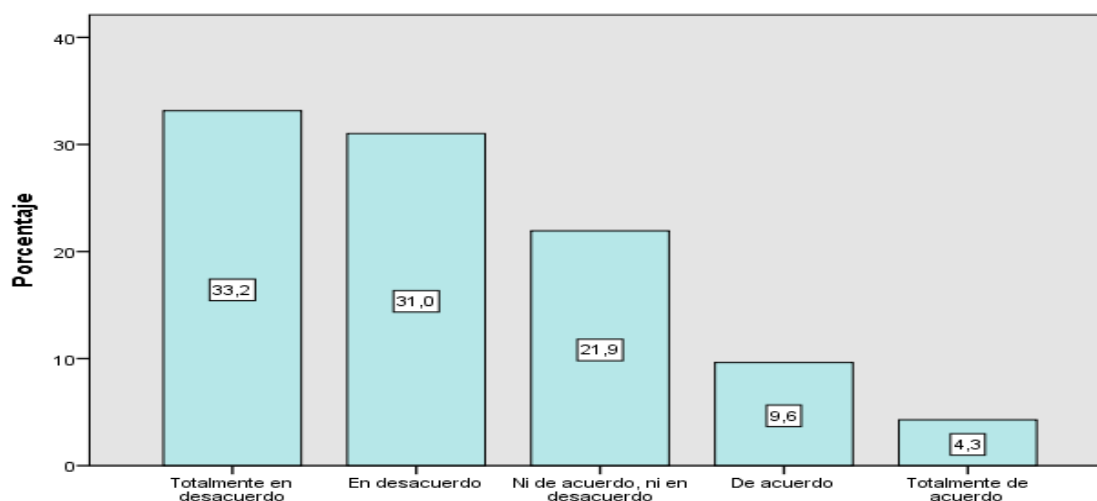
Tabla N° 13 Las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	62	33,2	33,2	33,2
	En desacuerdo	58	31,0	31,0	64,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	21,9	21,9	86,1
	De acuerdo	18	9,6	9,6	95,7
	Totalmente de acuerdo	8	4,3	4,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 13 Las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: De las encuestas realizadas al personal del Ministerio Inclusión Económica y Social el 33,2% está totalmente en desacuerdo y el 31 % en desacuerdo que las autoridades de la institución no cumplen a cabalidad los procesos de dirección para el cumplimiento de las metas establecidas por las autoridades zonales y nacionales, tomando en cuenta el tiempo que se emplea en su desarrollo, mismo que sobrepasa las 8 horas diarias y se extiende inclusive hasta los fines de semana.

14.- ¿Se está cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución?

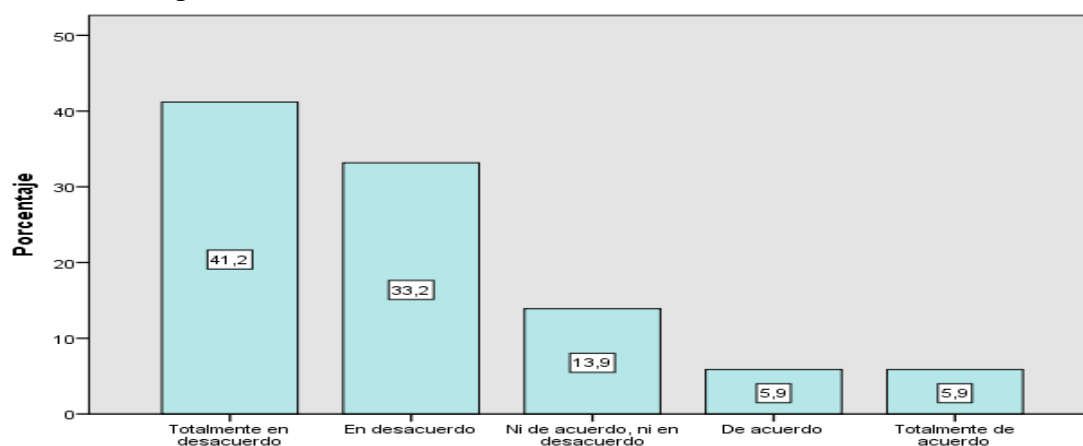
Tabla N° 14 Están cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	77	41,2	41,2	41,2
	En desacuerdo	62	33,2	33,2	74,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	13,9	13,9	88,2
	De acuerdo	11	5,9	5,9	94,1
	Totalmente de acuerdo	11	5,9	5,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 14 Están cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del resultado de las encuestas realizadas al personal de la institución el 41,2% está totalmente en desacuerdo y el 33,2% en desacuerdo, en cuanto al cumplimiento con el proceso de Control en la verificación y seguimiento de las diferentes actividades planificadas de la institución, lo cual se evidencia de diferentes maneras unas de ellas es por GPR (gestión por resultados) donde se denota la cantidad de personas atendidas durante el mes por los técnicos de los diferentes proyectos sean estos niños, personas con discapacidad o personas adultas mayores y se presentan brechas (no se cumple con las metas); otra de las formas de revisión es mediante las evaluaciones de las fichas de calidad en las que la mayoría del personal evaluado presenta falencias por el no cumplimiento de las actividades planificadas.

15.- ¿En su área de trabajo cuenta con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales?

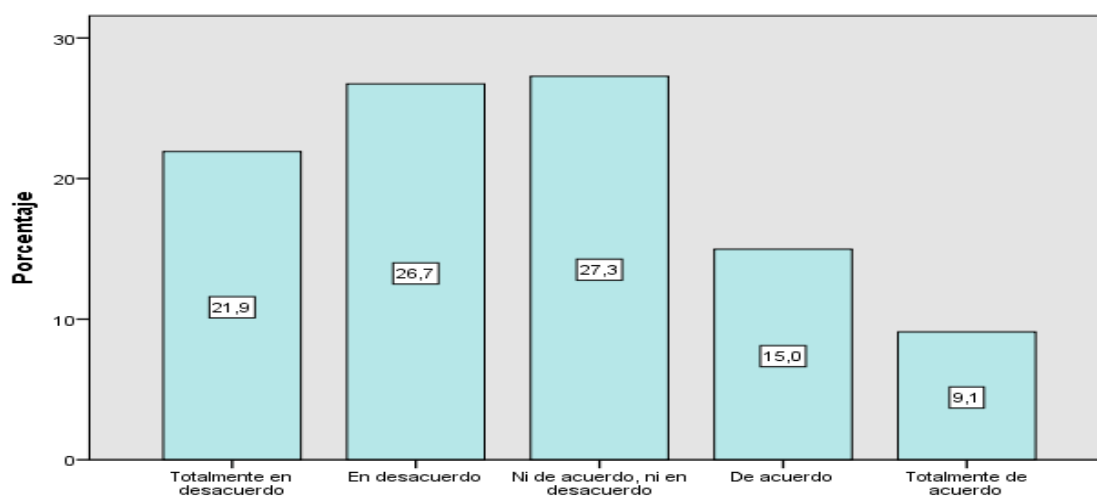
Tabla N° 15 Cuentan con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	41	21,9	21,9	21,9
	En desacuerdo	50	26,7	26,7	48,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	27,3	27,3	75,9
	De acuerdo	28	15,0	15,0	90,9
	Totalmente de acuerdo	17	9,1	9,1	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 15 Cuentan con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: En las encuestas realizadas el 21,9% del personal está totalmente en desacuerdo y el 26,7% en desacuerdo en que para desarrollar los requerimientos en las diferentes áreas de trabajo cuentan con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales, entre los recursos faltantes se encuentran materiales de oficina, kits de bioseguridad y prendas de protección que por efecto de la pandemia son necesarios para cumplir sus actividades.

16.- ¿Cree usted que en su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos?

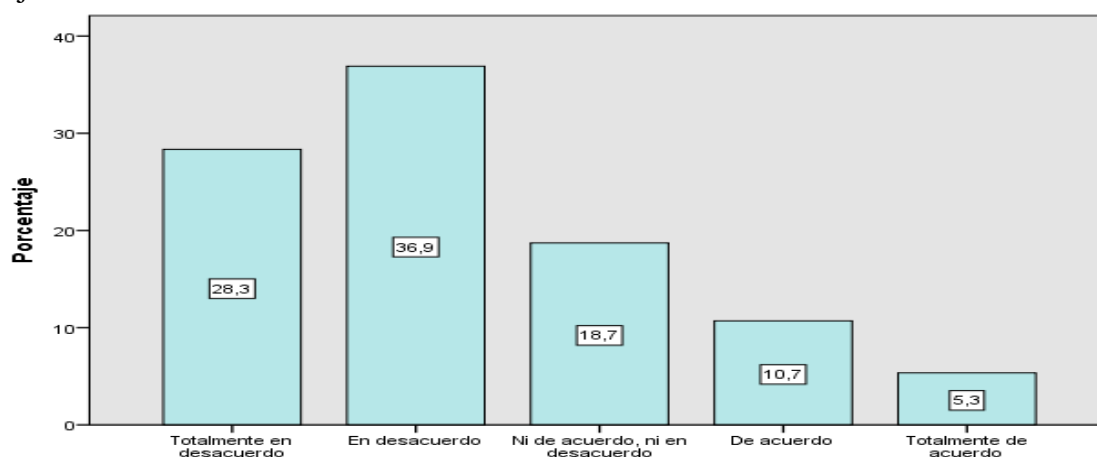
Tabla N° 16 En su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	53	28,3	28,3	28,3
	En desacuerdo	69	36,9	36,9	65,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	35	18,7	18,7	84,0
	De acuerdo	20	10,7	10,7	94,7
	Totalmente de acuerdo	10	5,3	5,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 16 En su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 36,90% de las personas encuestadas están en desacuerdo y el 28,3% totalmente en desacuerdo que en los diferentes equipos de trabajo se practica la cooperación para el logro de los objetivos. Dentro de la institución existen varios proyectos o programas en los que se forman equipos de trabajo que son grupos seleccionados dependiendo de la labor a cumplir para colaborar juntamente, pero no se evidencia la cooperación si la actividad es adicional a la atención prioritaria de usuarios sean estos niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad que es la meta de todos los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

17.- ¿Considera usted que existe Equidad dentro de su institución?

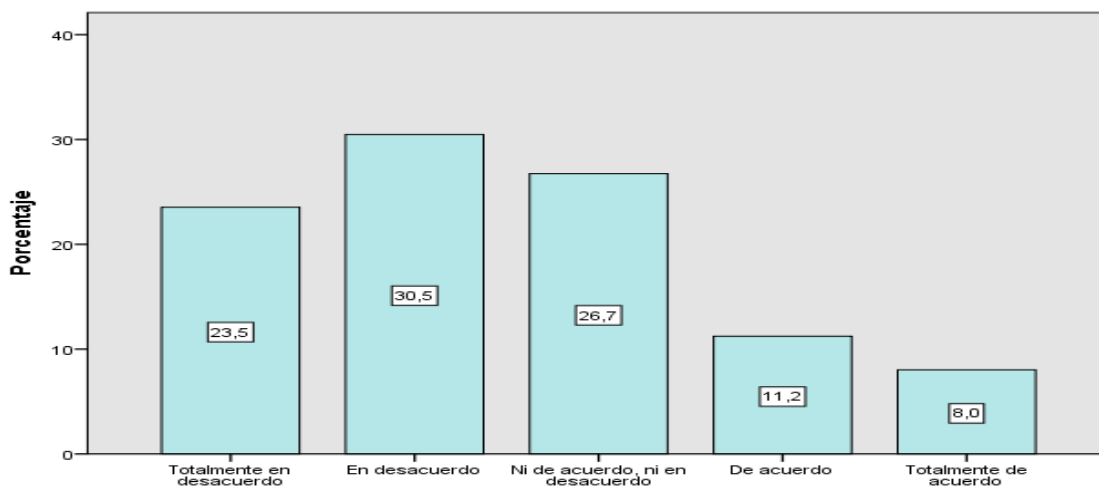
Tabla N° 17 Existe Equidad dentro de su institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	44	23,5	23,5	23,5
	En desacuerdo	57	30,5	30,5	54,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	26,7	26,7	80,7
	De acuerdo	21	11,2	11,2	92,0
	Totalmente de acuerdo	15	8,0	8,0	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 17 Existe Equidad dentro de su institución.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Cada técnico de campo del MIES tiene una cantidad asignada de usuarios para recibir atención mensualmente sean niños, jóvenes, adultos mayores o personas con discapacidad, siendo esta su actividad prioritaria; por eso el 30,5% de las personas encuestadas están en desacuerdo, y el 23,5% totalmente en desacuerdo de que existe equidad en la institución. Estos trabajadores son aquellos que realizan actividades adicionales para las que fueron contratados percibiendo el mismo sueldo.

18.- ¿Considera usted que la Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios?

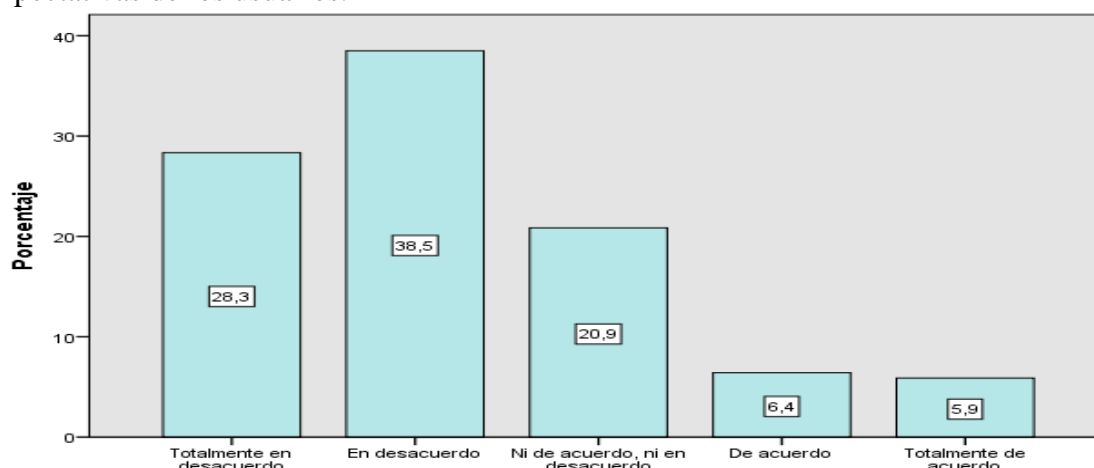
Tabla N° 18 La Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	53	28,3	28,3	28,3
	En desacuerdo	72	38,5	38,5	66,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	20,9	20,9	87,7
	De acuerdo	12	6,4	6,4	94,1
	Totalmente de acuerdo	11	5,9	5,9	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 18 La Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: En la actualidad cumplir con las expectativas de los usuarios resulta complicado, porque no solo depende de la atención que brinda el MIES a través de sus diferentes proyectos sino de otros factores que involucran a otras instituciones que no permiten que se cumpla con sus requerimientos, por eso el 38,5% de las personas encuestadas están en desacuerdo y el 28,3% totalmente en desacuerdo sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Este resultado también refleja el efecto de la modalidad de teletrabajo por efecto de la pandemia que existe, que impide el contacto con los usuarios para dar un mejor servicio.

19.- ¿Cree usted que dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo?

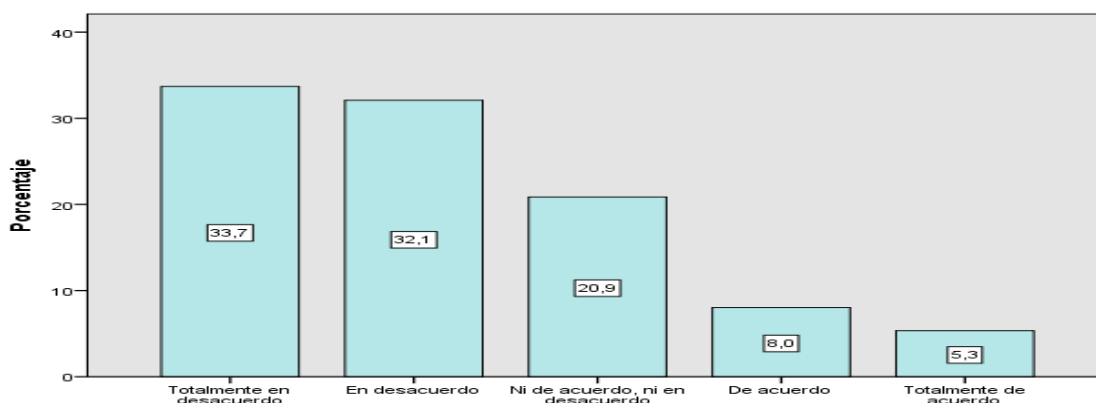
Tabla N° 19 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	63	33,7	33,7	33,7
	En desacuerdo	60	32,1	32,1	65,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	20,9	20,9	86,6
	De acuerdo	15	8,0	8,0	94,7
	Totalmente de acuerdo	10	5,3	5,3	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 19 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de las personas encuestadas el 33,7% están en desacuerdo y el 32,1% totalmente en desacuerdo acerca de si la institución promueve el trabajo en equipo. Dado que el MIES es una institución que brinda servicio y atención a usuarios en cada uno de sus proyectos se debe cumplir un meta establecida en cuidado a una cantidad de usuarios de manera mensual, la misma que el jefe de área no podría cumplir si él la realizara solo; por este motivo se busca el trabajo en equipo, el Director Distrital lo impulsa con los jefes de área (analistas) y ellos a su vez con sus subordinados (técnicos territoriales) que son quienes brindan atención a cada uno de los usuarios.

20.- ¿Considera usted que en los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario?

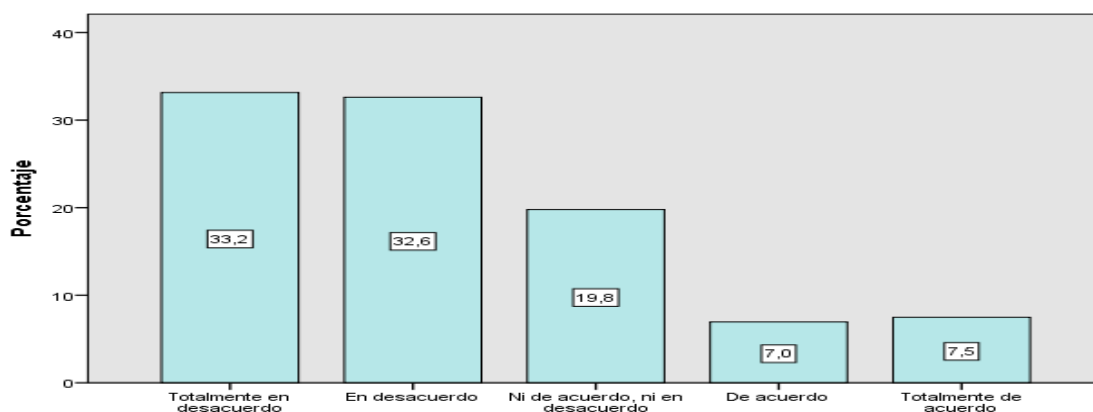
Tabla N° 20 En los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	62	33,2	33,2	33,2
	En desacuerdo	61	32,6	32,6	65,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	19,8	19,8	85,6
	De acuerdo	13	7,0	7,0	92,5
	Totalmente de acuerdo	14	7,5	7,5	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 20 En los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: En lo que concierne a los diferentes servicios que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social se aplican estrategias para que los usuarios se sientan satisfechos por la atención recibida y aunque generalmente no todos los usuarios sienten satisfacción y conformidad con las nuevas políticas y lineamientos de atención establecidos por las autoridades nacionales se procura brindar una buena atención, pero lastimosamente los usuarios en su mayoría no salen satisfechos, por esta razón de las personas encuestadas el 32,6% están en desacuerdo y el 33,2% totalmente en desacuerdo acerca de que en los servicios del MIES se prioriza la satisfacción de los diferentes usuarios de varias edades.

21.- ¿Cree usted que la institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios?

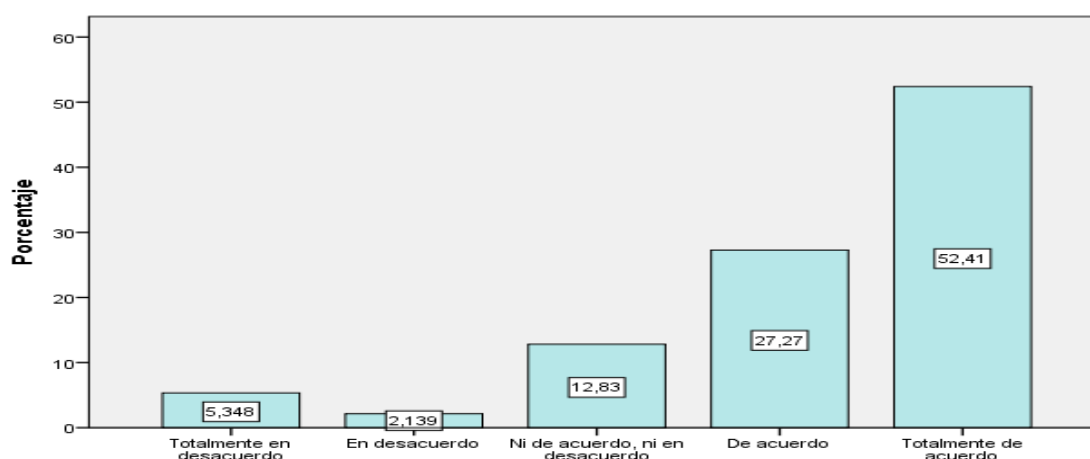
Tabla N° 21 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	5,3	5,3	5,3
	En desacuerdo	4	2,1	2,1	7,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	12,8	12,8	20,3
	De acuerdo	51	27,3	27,3	47,6
	Totalmente de acuerdo	98	52,4	52,4	100,0
Total		187	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 21 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de las personas encuestadas el 52,41% está totalmente de acuerdo y el 27,27% de acuerdo que en la institución se debe implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los servicios que brinda, lo cual implica capacitaciones a todo el personal sobre atención a usuarios, además de invertir en insumos y materiales que ayuden a ofrecer un mejor servicio; así como también que el MIES no dependa del trabajo de otras instituciones, sino que se apodere en su totalidad de todos los servicios referentes a la atención prioritaria a personas pobres y extremadamente pobres.

3.3 Análisis de la Encuesta aplicada a los Usuarios de los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

1.- ¿Considera usted que la Calidad de Servicio que presta el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios?

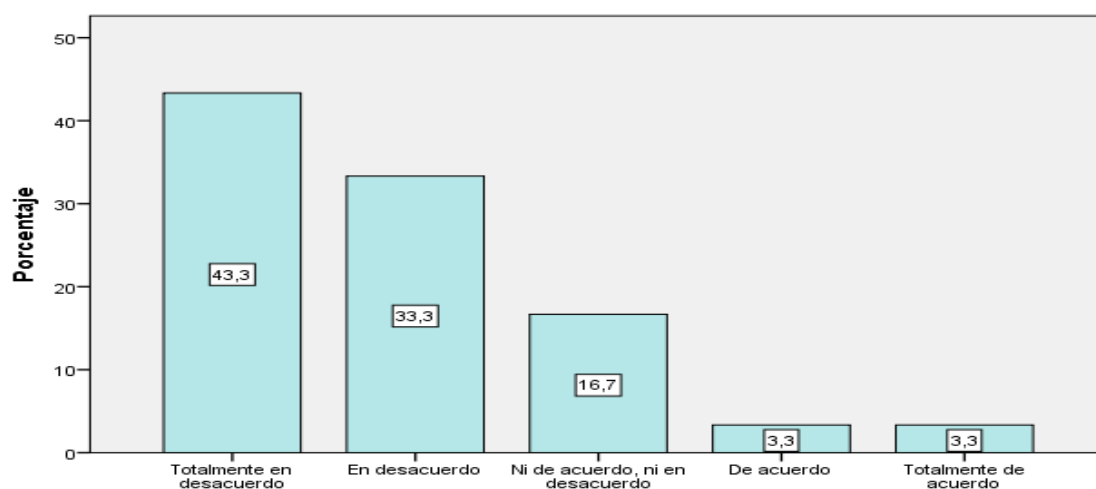
Tabla N° 22 La Calidad de Servicio que presta el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	76,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	93,3
	De acuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 22 La Calidad de Servicio que presta el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de los usuarios encuestados el 43,33% están totalmente en desacuerdo y el 33,33% en desacuerdo en cuanto a la calidad de servicio que presta el MIES la cual no cumple con las expectativas de cada uno de ellos; el Ministerio de Inclusión Económica y Social brinda varios servicios a través de sus proyectos sociales en beneficio de la comunidad pobre y extremadamente pobre que involucran desde niños hasta adultos mayores dichos proyectos tienen lineamientos y requisitos específicos que se deben cumplir para poder ser partícipes de los mismos.

2.- ¿El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario?

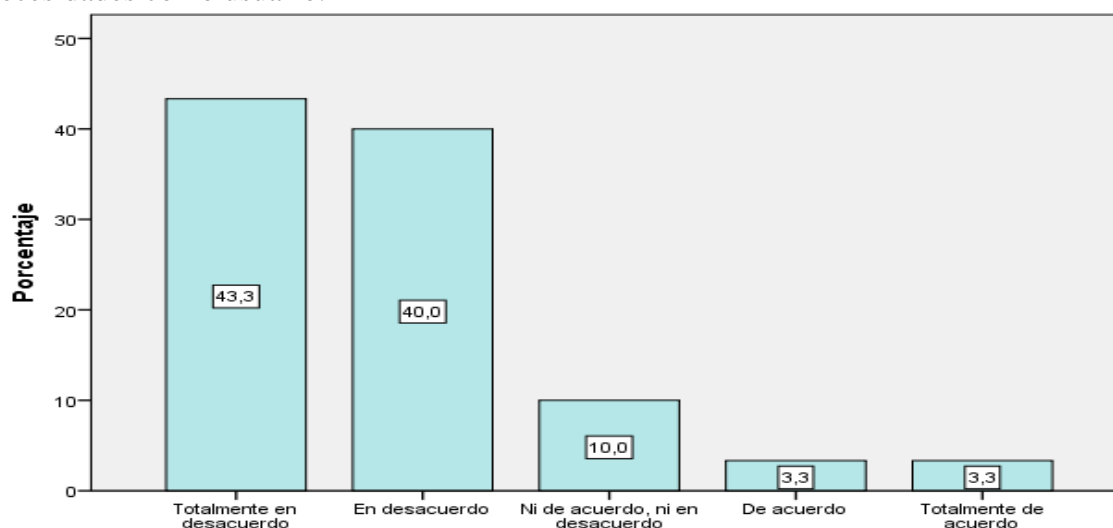
Tabla N° 23 El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	83,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	93,3
	De acuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 23 El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 43,3% de los usuarios encuestados están totalmente en desacuerdo y el 40% en desacuerdo por el servicio que brinda la institución los cuales no se adaptan perfectamente a sus necesidades como usuarios, el Ministerio de Inclusión Económica y Social asigna sus diferentes servicios por proyectos y dependiendo del propósito de cada uno de ellos se atiende a la población, por ejemplo: el proyecto “Mis Mejores Años” atiende a adultos mayores de 65 años en adelante con visitas en los hogares donde un técnico le da seguimiento en lo que concierne a salud (la medicina está escasa en los centros médicos) en alimentación (no hay recursos para brindar kits de alimentos) el único beneficio que reciben es de 100 dólares como bono de Mis Mejores Años pero no es a toda la población sólo a los que cumplen con los requisitos estipulados.

3.- ¿Cree usted como usuario que dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo?

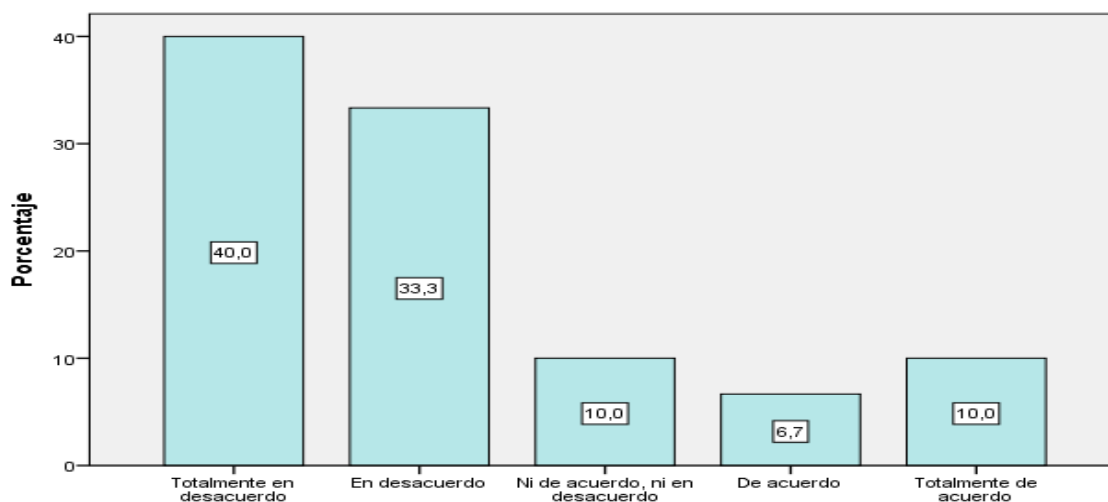
Tabla N° 24 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	73,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	83,3
	De acuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 24 Dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 40% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y el 33,3% en desacuerdo porque dentro de la institución el trabajo en equipo se ve muy poco, la mayoría de los usuarios son agentes externos y la mayoría de ellos están involucrados en los servicios del MIES y en sus diferentes proyectos en los que tienen contactos con su técnico asignado por unidad.

4.- ¿La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios?

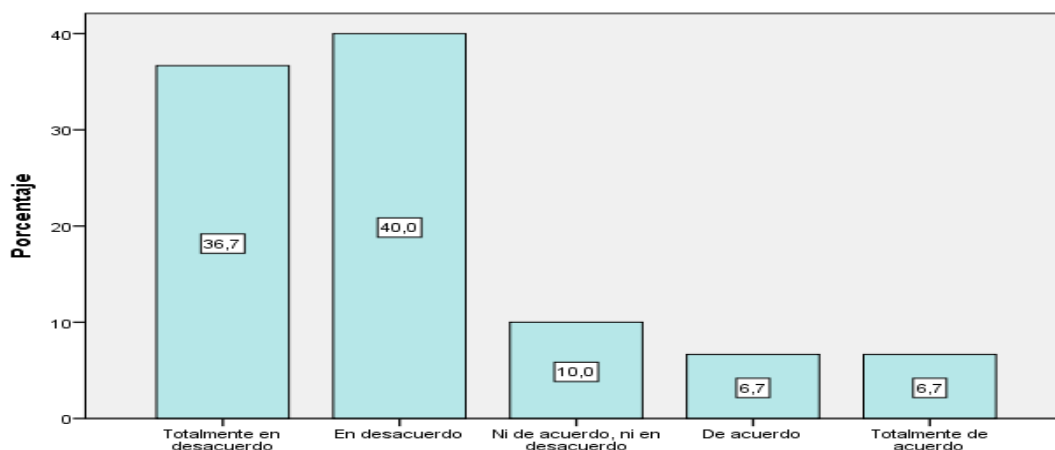
Tabla N° 25 La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	76,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	86,7
	De acuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 25 La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de los usuarios encuestados el 36,7% de ellos están totalmente en desacuerdo y el otro 40% en desacuerdo en la atención del personal de la institución, la que no emite respuesta inmediata y eficiente a las diferentes necesidades y problemas de los usuarios; desde la Subsecretaría Intergeneracional se emiten lineamientos y requisitos que necesitan ser cumplidos para poder ser atendidos por el personal del MIES; esta es la razón por la que no se puede atender y responder a sus requerimientos con la intervención de los proyectos del MIES, por ejemplo muchos usuarios en extrema pobreza no pueden acceder al beneficio del bono por su registro social y en estos casos no se le puede dar solución.

5.- ¿Considera usted que en los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario?

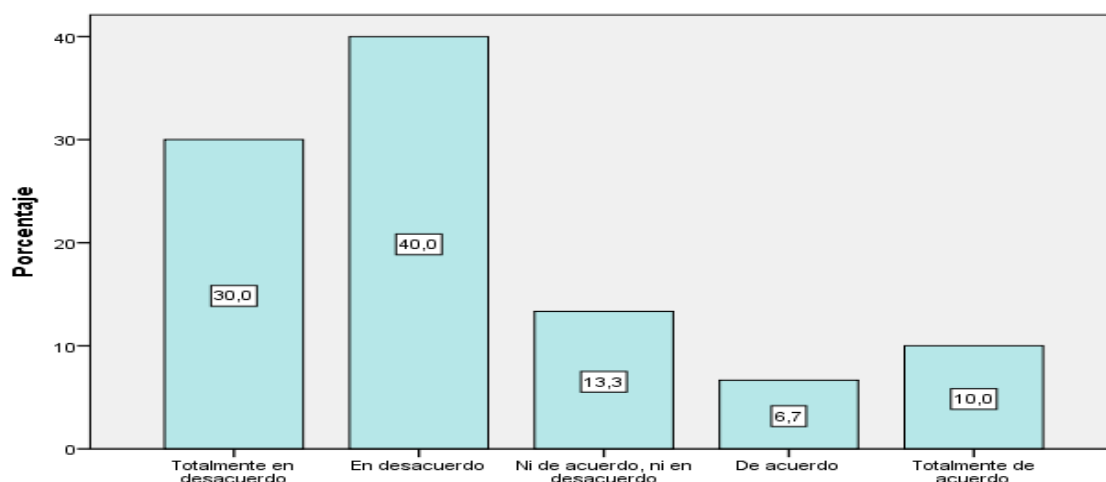
Tabla N° 26 Los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	70,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	83,3
	De acuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 26 Los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: De los usuarios encuestados el 40% está en desacuerdo y el 30% totalmente en desacuerdo que en los servicios que brinda la institución se prioriza la satisfacción de los usuarios y se muestran inconformes con las prestaciones brindadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de sus distintos proyectos a favor de la comunidad que involucran desde niños hasta adultos mayores.

6.- ¿El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable?

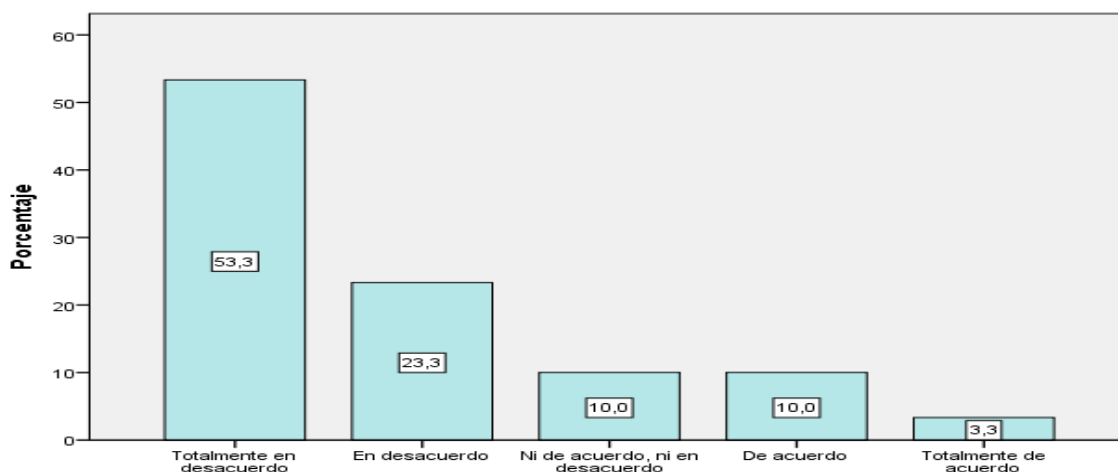
Tabla N° 27 El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	En desacuerdo	7	23,3	23,3	76,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	86,7
	De acuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 27 El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 53,3% de los usuarios encuestados están totalmente en desacuerdo y el 23,3% están en desacuerdo que el trato que brinda el personal administrativo con ellos es considerado y amable; del total de la población de los usuarios no todos son beneficiarios de los proyectos del MIES y se crea malestar en los usuarios que se acercan a las oficinas al no tener la atención deseada por parte del personal administrativo de la institución.

7.- ¿Cree usted como usuario que la institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios?

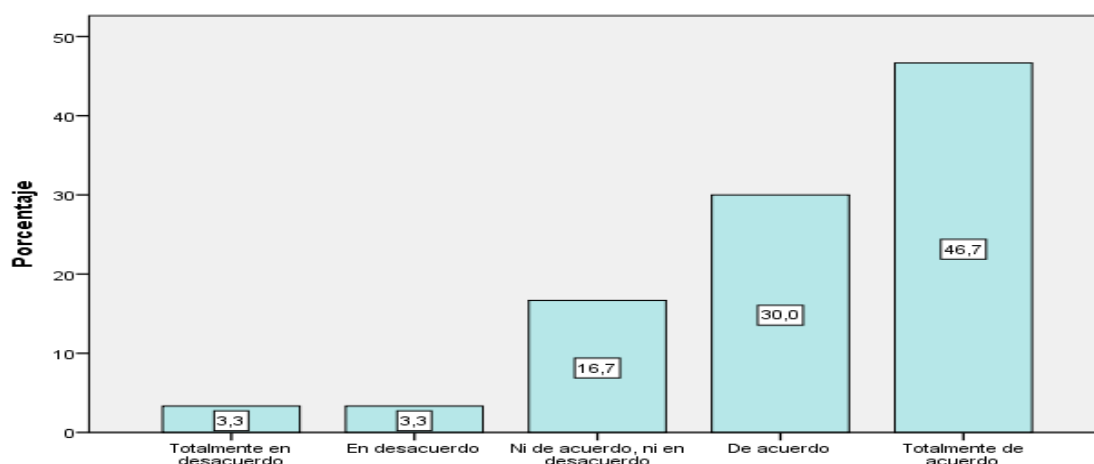
Tabla N° 28 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 28 La institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: Del total de los usuarios encuestados el 46,67% está totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo que en la institución se debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los diferentes servicios. Generalmente las prestaciones que brinda el MIES están diseñadas desde Planta central (Ministros, Subsecretarios) y necesitan aplicar estrategias que se acoplen a las necesidades de los usuarios, priorizando sus criterios y de esta manera suplir sus diferentes necesidades.

8.- ¿Cuándo acude a la Institución, no tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades?

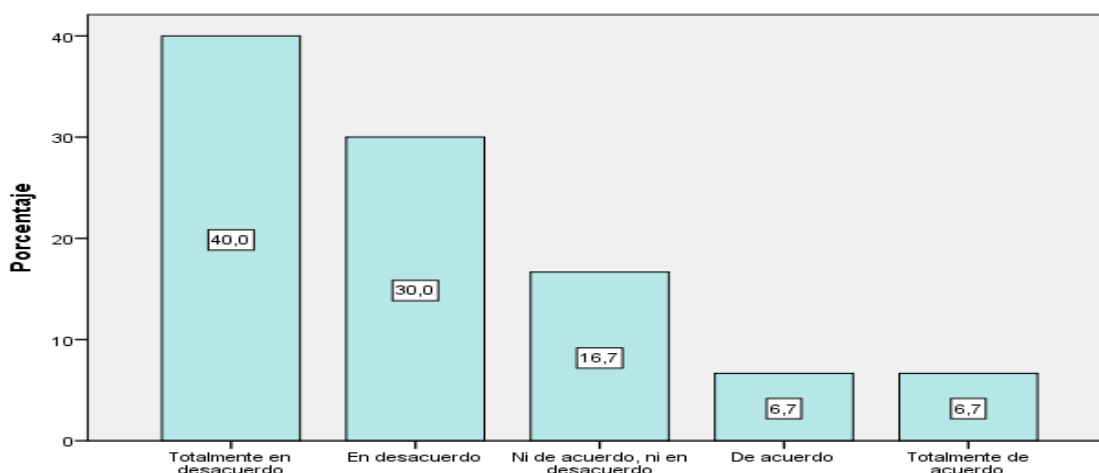
Tabla N° 29 No tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	70,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	86,7
	De acuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Figura N° 29 No tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades.



Elaborado por: Ing. Roberto Merchán Pérez

Fuente: Datos obtenidos del Ministerio Inclusión Económica y Social, Santa Elena

Análisis: El 40% de los usuarios encuestados están totalmente en desacuerdo y el 30% en desacuerdo por la dificultad que tienen en contactar a las personas que pueden responder a sus demandas y necesidades; el Ministerio de Inclusión Económica y Social no cuenta con el personal adecuado y requerido (existió recorte de personal) para atender los diferentes requerimientos de los usuarios, aunque se delega personal y ellos deben cumplir doble función. Desde la recepción se deriva a los usuarios con los jefes de área para que puedan recibir direccionamiento o respuesta a sus inquietudes, pero las múltiples tareas muchas veces no permiten que se les brinde la atención requerida a los usuarios.

Discusión de Resultados

Para describir la situación actual en la que se encuentran los factores del clima organizacional y el desempeño laboral de la institución objeto de estudio, a continuación, se presenta una tabla matriz en donde se muestran los porcentajes obtenidos en la encuesta aplicada a la población, de esta forma se tiene una visión general del estado de los indicadores.

CLIMA ORGANIZACIONAL			
DIMENSIONES	FACTORES	PORCENTAJE	DISCUSIÓN DE RESULTADOS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Estrés Laboral	42,78%	Los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social están de acuerdo con haber atravesado situaciones de estrés laboral dentro de su área de trabajo, con esto podemos concluir que no todos tienen la misma carga y presión laboral, denotando que dentro de la institución hay días en que existe estrés laboral y otros días en los que no.
	Aptitud y Actitud	65,20%	Dentro la institución se requiere que las personas que lideran grupos o jefes de área deben de cambiar la manera de dirigir o guiar a sus subordinados, es decir tener un cambio de actitud a través del cual mejoraría el ambiente de trabajo.
	Motivación al personal	85,56%	En la institución se deben crear espacios de motivación al personal en general, lo que ayudará a mejorar el rendimiento de cada uno y a desarrollar sus actividades con entusiasmo.
LIDERAZGO	Autoritario	54,60%	De los servidores públicos consideran que en la institución predomina el Liderazgo Autoritario donde la voz de la máxima autoridad prevalece sin darle oportunidad a los trabajadores que expongan o expresen sus ideas u opiniones.
	Democrático	65,24%	El personal del MIES esta totalmente de acuerdo que se practique el Liderazgo Democrático, en el que las autoridades de la institución permitan que los trabajadores expresen y aporten con sus ideas y criterios para mejorar el ambiente laboral.
	Liberal	55,92%	Las personas encuestadas aseguran que liderazgo liberal afecta el desempeño de los trabajadores ya que no se cumple con los diferentes requerimientos de las máximas autoridades zonales y nacionales
	Social	72,73%	Dentro de la institución de debe implantar el Liderazgo Social, puesto que el Ministerio de Inclusión Económica y Social es una institución de servicio a la comunidad que atiende a niños, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en cada uno de sus programas o proyectos.
RELACIONES INTERPERSONALES	Conflictos Interpersonales	62,60%	Los colaboradores se sienten afectados de una u otra manera por conflictos interpersonales dentro y fuera de la institución, aunque gran parte del personal que labora en la Institución realizan trabajo de campo en el que atienden a niños, jóvenes y personas adultas mayores.
	Comunicación	80,75%	Para mejorar el clima organizacional dentro de la institución se requiere de una comunicación adecuada desde la máxima autoridad (Director Distrital), jefes de área y demás trabajadores que laboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social; esta comunicación debe ser verbal o utilizando los medios electrónicos como correo institucional, grupos de WhatsApp, entre otros, donde se debe compartir de manera oportuna toda la información relevante.
	Compañerismo	85,03%	Se debe promover el compañerismo entre todos los trabajadores para mejorar el clima organizacional de la institución, empezando por el personal administrativo (jefes de área) y a su vez ser transmitido a sus trabajadores, esto romperá las barreras del egoísmo o trabajo individualizado y ayudará a fomentar el trabajo en equipo.

DESEMPEÑO LABORAL			
DIMENSIONES	FACTORES	PORCENTAJE	DISCUSIÓN DE RESULTADOS
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	61,50%	En la institución no se ejecuta una planificación adecuada, debido a las múltiples actividades que deben ejecutarse en cortos lapsos de tiempo sin dejar de mencionar que existe personal limitado para el desarrollo de las mismas por lo que muchos de los requerimientos de las autoridades distritales, zonales y nacionales, no son cumplidos en el tiempo establecido.
	Organización	59,90%	Los procesos de organización que se aplican en la institución no son los correctos o no se ajustan a las diferentes demandas que existen dentro y fuera de ella, tomando en cuenta que es una institución de servicio a la comunidad.
	Dirección	64,20%	Las autoridades de la institución no cumplen a cabalidad los procesos de dirección para el cumplimiento de las metas establecidas por las autoridades zonales y nacionales, tomando en cuenta el tiempo que se emplea en su desarrollo, mismo que sobrepasa las 8 horas diarias y se extiende inclusive hasta los fines de semana.
	Control	74,40%	En la Institución no se da cumplimiento con el proceso de Control y seguimiento de las diferentes actividades planificadas, lo cual se evidencia de diferentes maneras unas de ellas es por GPR (gestión por resultados) donde se denota la cantidad de personas atendidas durante el mes por los técnicos de los diferentes proyectos sean estos niños, personas con discapacidad o personas adultas mayores y se presentan brechas (no se cumple con las metas); otra de las formas de revisión es mediante las evaluaciones de las fichas de calidad en las que la mayoría del personal evaluado presenta falencias por el no cumplimiento de las actividades planificadas.
AMBIENTE LABORAL	Recursos y Materiales	48,60%	Para desarrollar los requerimientos en las diferentes áreas de trabajo no se cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de las actividades laborales, entre los recursos faltantes podemos nombrar materiales de oficina, kits de bioseguridad y prendas de protección que por efecto de la pandemia son necesarios para cumplir sus actividades.
	Cooperación	65,20%	En los diferentes equipos de trabajo no se practica la cooperación para el logro de los objetivos. Dentro de la institución existen varios proyectos o programas en los que se forman equipos de trabajo que son grupos seleccionados dependiendo de la labor a cumplir para colaborar juntamente, pero no se evidencia la cooperación si la actividad es adicional a la atención prioritaria de usuarios sean estos niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad que es la meta de todos los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
	Equidad	54,00%	No existe equidad en la institución por el porcentaje de los trabajadores que realizan actividades adicionales para las que no fueron contratados percibiendo el mismo sueldo.
CALIDAD DE SERVICIOS	Calidad de servicio	66,80%	En la actualidad cumplir con las expectativas de los usuarios resulta complicado, porque no solo depende de la atención que brinda el MIES a través de sus diferentes proyectos sino de otros factores que involucran a otras instituciones que no permiten que se cumpla con sus requerimientos, este resultado también refleja la modalidad de teletrabajo por efecto de la pandemia que existe, que impide el contacto con los usuarios para dar un mejor servicio.
	Trabajo en Equipo	65,80%	Este porcentaje denota que en la institución no se promueve el trabajo en equipo. El MIES es una institución que brinda servicio y atención a usuarios en cada uno de sus proyectos, se debe cumplir un meta establecida en cuidado a una cantidad de usuarios de manera mensual, la misma que el jefe de área no podría cumplir si él la realizara solo; por este motivo se busca el trabajo en equipo, el Director Distrital lo debe impulsar con los jefes de área (analistas) y ellos a su vez con sus subordinados (técnicos territoriales) que son quienes brindan atención a cada uno de los usuarios.
	Satisfacción del Cliente (usuarios)	65,80%	En lo que concierne a los diferentes servicios que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social se aplican estrategias para que los usuarios se sientan satisfechos por la atención recibida y aunque generalmente no todos los usuarios sienten satisfacción y conformidad con las nuevas políticas y lineamientos de atención establecidos por las autoridades nacionales se procura brindar una buena atención, pero lastimosamente los usuarios en su mayoría no salen satisfechos

CAPITULO IV:

PROPUESTA

4.1 Datos informativos

Título: “Diseño de un Plan de Capacitación para mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena”.

El plan de capacitación se elaboró a través de estrategias de capacitación.

Institución Ejecutora: Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Provincia de Santa Elena

Beneficiarios: Servidores Públicos de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

Ubicación: Av. Carlos Espinoza Larrea, Parroquia José Luis Tamayo, barrio Santa Paula, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Tiempo estimado para su ejecución: 1 año

Maestrante: Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

Tutor: Ing. Arturo Benavides Rodríguez. PhD

4.2. Antecedentes de la propuesta

(Chiavenato, 2007), en su libro hace mención que según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al

proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicada de manera organizada y sistemática, mediante la cual, los servidores públicos adquieren o desarrollan conocimiento y habilidades específicas relativas al trabajo y surge cambios frente al clima organizacional y el desempeño laboral.

En la actualidad las empresas públicas o privadas deben asignar prácticas más eficientes en sus labores cotidianas, por lo que el Ministerio de Inclusión Económica y Social, necesita tener un plan de capacitación para crear un ambiente favorable para la ejecución de todas sus actividades laborales.

Un clima organizacional y la relación con el desempeño laboral donde los funcionarios de cualquier área se sientan cómodos, un lugar agradable donde compartan relaciones armoniosas con sus compañeros de tal forma que puedan trabajar en equipo y así poder lograr de manera eficiente cada una de las metas y objetivos propuestos en el ámbito profesional y humano de la entidad.

Esta propuesta nace desde la reflexión y análisis de entrevistas y encuestas realizadas al personal de cada departamento y áreas que forman parte del MIES, así como también a usuarios del programa Mis Mejores Años. Según los resultados encontrados y socializados, se evidencia la necesidad de fortalecer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica

y Social de la provincia de Santa Elena, para optimizar y asegurar la calidad del servicio prestado.

A partir de los resultados se propone realizar un plan de capacitación para potenciar las competencias de todos y cada uno de los funcionarios, de sus procesos y del servicio prestado como entidad pública.

4.3 Misión

Mejorar la calidad de vida de cada uno de los servidores públicos del MIES a través de programas de capacitación de alta calidad humana y formativa que sea de gran impacto, con la finalidad de mejorar sus habilidades, actitudes, competencias y valores que les permitan incrementar sus capacidades y ejecutar sus obligaciones laborales de manera fluida, eficiente, sustentable y ordenada.

4.4 Visión

Ser uno de los ministerios ecuatorianos líder en la Provincia de Santa Elena, reconocido como un organismo de excelencia, con un personal calificado, comprometido, profesional, dispuesto a consolidar las estrategias activas con el compromiso de ofrecer resultados, soluciones y un buen servicio de calidad que impacte y brinde satisfacción total a los usuarios.

4.5 Justificación de la propuesta

Se diseña la presente propuesta con el fin de mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, ya que actualmente las capacitaciones son

actividades de suma importancia para los empleados de una empresa u organización sea privada o del estado, este plan de capacitación tiene como finalidad corregir, desarrollar y entrenar a personas con crecimiento personal, capaces de estar motivados en su área de trabajo, obteniendo diferentes objetivos y metas de tipo humano, personal y laboral. En toda empresa y el MIES no es la excepción, es conocido que las capacitaciones son cada vez más necesarias ya que los jefes de talento humano buscan que su personal tenga estas habilidades y destrezas que les permitan marcar la diferencia, generando una ventaja competitiva ante cualquier empresa u otro ministerio del estado ecuatoriano.

4.6 Objetivo de la propuesta

Diseñar un plan de capacitación para mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Ministerio de Inclusión, Económica y Social de la provincia de Santa Elena.

4.7 Objetivos específicos de la propuesta

- Elaborar un plan de capacitación con estrategias que permita potenciar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.
- Desarrollar los planes de acción incluyendo aspectos esenciales para mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.
- Evaluar la ejecución del plan para conocer si en la institución ha mejorado el clima organizacional y las relaciones laborales entre su personal.

4.8 Fundamentación

(Gordon, 2000)), explica la importancia que hoy se le otorga al factor humano, tanto que se le considera la clave del éxito de una empresa y la Gestión de Recursos Humanos es percibida como la esencia de la gestión empresarial. De tal forma, que, en la actualidad, sin desconocer la importancia y la necesidad de todos los elementos en el funcionamiento de la organización, no existe punto de comparación en lo que respecta al elemento humano. Son las personas las que le dan vida a la organización y de ellos depende el éxito o fracaso de la misma, son los hombres los que hacen la economía de un país, y son ellos, por lo tanto, los verdaderos factores del progreso.

(Mondy, R & Noe, 2005, pág. 202) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”.

Se considera a la capacitación como un instrumento efectivo para optimar el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo.

El contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social. Los resultados que se dan, es contribuir al desarrollo personal y profesional de los individuos.

La capacitación al ser una actividad planeada favorece a preparar y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una organización.

Según (Rodríguez, 2005), la importancia de la capacitación radica en lo siguiente:

Ayuda a la organización, conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

1. Ayuda al individuo, da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en prácticas las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
2. Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos

Según el autor (Chiavenato, 2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

El Plan de capacitación está basado en los tres objetivos: elaborar un plan de capacitación con estrategias que permita potenciar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, desarrollar la estructura general del plan de capacitación incluyendo aspectos esenciales para mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y finalmente, evaluar la ejecución del plan para conocer si en la institución ha mejorado el clima organizacional y las relaciones laborales entre su personal.

El plan propuesto se proyecta en un periodo de 1 año, la evaluación de la ejecución del plan de capacitación se evaluará al término de cada módulo o tema a desarrollar, para de esa manera verificar si los objetivos planteados en esta propuesta se han alcanzado.

4.9 Programa/Plan de Capacitación

El plan de capacitación constituye un factor de gran importancia al determinar las principales necesidades y objetivos de esta instrucción a los funcionarios del Ministerio de Inclusión, Económica y Social de la Provincia de Santa Elena.

La capacitación consiste en cinco pasos según (Dessler, 2001)

El primer paso es la detección de las necesidades de capacitación, que es identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los futuros practicantes y desarrollar objetivos específicos y mensurables de los conocimientos y el desempeño. En el segundo paso, el diseño de la instrucción, se arma y produce el contenido del programa de capacitación, inclusive cuadernos de trabajo, ejercicios y actividades. El tercer paso, que es la validación, en la cual se eliminan los defectos del programa de capacitación y se presenta a un público representativo reducido. En cuarto lugar, se aplica el programa de capacitación. En quinto término, debe venir una evaluación y el seguimiento, para determinar el éxito o el fracaso del programa

Por otro lado, (Chiavenato, 2009, pág. 377) señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”.

Este plan de capacitación permitirá que el personal que labora en este ministerio brinde el mejor de sus aportes en el puesto de trabajo asignado, es un proceso que busca lograr con eficiencia los objetivos propuestos.

El plan conlleva al mejoramiento continuo de las relaciones y actividades laborales con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. En este sentido, el plan está dirigido al personal del MIES para que su desempeño sea más eficiente en función de la misión, visión y objetivo, a fin de producir resultados de calidad y excelencia en el servicio y por otra parte prever y solucionar problemas dentro de la institución.

ESTRATEGIAS

Según (Hernández, 2007) una estrategia es un plan general que se formula para tareas. Las estrategias vuelven menos dificultosa una labor, ya que la atienden inteligentemente con método y con experiencia. Las técnicas y los recursos didácticos están al servicio de las estrategias, son su parte táctica. En materia de enseñanza, las estrategias ofrecen posibilidades para evaluar, autoevaluarse, conversar, trabajar en equipo. Muchas estrategias promueven una participación genuina del aprendizaje y lo ayudan a generar hábitos de estudio y de trabajo recomendables.

Una estrategia de capacitación consiste en trazar el camino que se recorrerá para llevar a cabo la formación. Los responsables de su diseño son los encargados del talento humano dentro de la compañía o empresas especializadas en este tipo de servicios.

Las estrategias que se deberán implementar para desarrollar este programa son las que a continuación se relacionan:

- Elaborar un informe según los resultados de la entrevistas y encuestas encontrados en el desarrollo de esta investigación con el fin de detectar las necesidades de capacitación y actualización.

- Llevar a cabo la detección de necesidades de capacitación, la cual deberá partir de dos ejes principales, el primero de ellos es que debe ser realizada por los jefes inmediatos, y el segundo es que esta detección de necesidades, deberá ser realizada desde la perspectiva del puesto que desempeña cada trabajador del MIES de acuerdo a sus actividades específicas y reales.
- Establecer los planes de acción de los contenidos a desarrollar curso de capacitación desde septiembre del 2021 a agosto del 2022.
- Elaborar las presentaciones electrónicas en una aplicación en línea llamada Genially como recursos útiles en las capacitaciones.
- Realizar la socialización para que los servidores tengan conocimientos y puedan inscribirse.
- Diseñar instrumentos de seguimiento para la evaluación de la capacitación del personal, desde la perspectiva de los jefes inmediatos y desde la percepción de los beneficios obtenidos por de quien imparte los cursos de capacitación.

Entre las metodologías a aplicar en la capacitación son:

- Desarrollo de trabajos prácticos
- Presentación y análisis de casos laborales
- Trabajo en parejas
- Lluvia de ideas
- Ruedas de ideas
- Debate y foros
- Juegos de rol

Una vez identificadas las necesidades se elaboró un plan de capacitación con los temas que se detallan en el siguiente plan de capacitación.

“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”

Factor	Tema propuesto	Objetivo	Fecha
Clima Organizacional	Comportamiento Organizacional		
	1. Características del comportamiento Organizacional	Analizar la importancia del comportamiento organizacional dentro de una empresa para lograr el mejoramiento del ambiente en el que se desarrolla.	Febrero 2022
	2. Controle el estrés y viva mejor	Entrenar a los participantes en el manejo de herramientas para la prevención del estrés laboral.	Marzo 2022
	3. La importancia de la actitud y la aptitud	Descubrir cómo se forman las actitudes, aprender a reconocerlas y a gestionarlas para transformar su vida y la de los demás.	Abril 2022
	4. Motivación y Satisfacción Laboral	Reconocer que la motivación y la toma de decisiones propias pueden afectar de manera positiva y negativa el entorno social donde se desenvuelve.	Abril 2022
	Liderazgo		
	5. Liderazgo. Tipos de liderazgo.	Conocer y comprender la manera en que se puede influenciar a las personas, para llevar a cabo el logro de diversos objetivos.	Mayo 2022
	6. Estilos de liderazgos más efectivos para el siglo XXI	Proporcionar ideas acerca de los estilos de liderazgo, y ayudar a que conozcan al tipo de líder que desean ser.	Junio 2022

Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales		
	7. Relaciones Interpersonales y Habilidades Social	Conocer los tipos de habilidades sociales que existen y ser capaces de distinguir las que poseen.	Julio 2022
	8. Gestión de conflictos interpersonales	Conocer herramientas y técnicas que favorezcan la construcción de relaciones interpersonales sanas y asertivas.	Julio 2022
	9. Claves de comunicación efectiva	Reconocer instancias críticas de comunicación y aplicar las herramientas correctas que le permitirán comunicar sus ideas de manera efectiva.	Agosto 2022
	10. Compañerismo y Ambiente Laboral	Implementar un ambiente laboral de compañerismo, respeto y tolerancia.	Septiembre 2022
Desempeño Laboral	Proceso Administrativo		
	11. Gestión y Mejora de los Procesos administrativos	Organizar el trabajo administrativo de forma que se logre mejorar la eficacia, la productividad, la competitividad y el trabajo en equipo.	Octubre 2022
	Ambiente laboral		
	12. Cooperación y colaboración en el equipo	Comprender las claves del éxito de un equipo en función de dos herramientas que habitualmente se confunden: la cooperación y la colaboración.	Octubre 2022
	13. "Equidad laboral: Derechos de todas y todos"	Comprender la importancia de incorporar las perspectivas de igualdad de género, derechos humanos y erradicación de la violencia de género, a fin de contribuir a la transformación de los patrones socioculturales y construcción de una nueva ciudadanía.	Noviembre 2022

	Calidad de Servicios		
	14. Integración de equipos de trabajo	Desarrollar la actitud de confianza entre los compañeros de labores, compartiendo situaciones de trabajo en un ambiente lúdico que ayude a la resolución de conflictos y a consolidar el sentimiento de pertenencia a su organización.	Diciembre 2022
	15. La Excelencia del Servicio hacia los clientes	Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.	Enero 2023

Comprobación de la Idea para defender

Como es de conocimiento la capacitación es un proceso de carácter estratégico para una empresa sea pública o privada, donde el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo y modifica las actitudes en el ambiente laboral.

El personal es el recurso más importante de cualquier organización y los funcionarios del MIES no son la excepción, ya que son parte de ella y los encargados de que las actividades laborales cumplan sus objetivos, más aún cuando esta entidad presta servicio y ayuda social a la comunidad. La conducta y el rendimiento de los trabajadores dependerán del clima organizacional en el que se desenvuelven y las relaciones laborales entre ellos pues éstas influyen directamente en la calidad de los servicios que brinda.

Los autores Gary Dessler y Ricardo Varela nos dan la pauta desde un enfoque latinoamericano sobre la eficaz manera de administrar el recurso humano ya que sin ellos no funcionaría la empresa, organización o entidad. En el libro de los autores mencionados nos proponen el proceso de capacitación y desarrollo en 5 pasos: Diagnóstico, Diseño didáctico, Validación, Implementación y Evaluación.

En la presente propuesta hemos considerado el aporte de estos autores que han realizado su investigación y han publicado libros que ayudan a consolidar, capacitar y a valorar al trabajador.

Por esa razón se ha elaborado y desarrollado un plan de capacitación con estrategias que permitan potenciar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Ministerio de Inclusión, Económica y Social, luego de lo cual se evaluará su ejecución para conocer si en la institución ha mejorado el clima organizacional y las relaciones laborales entre su personal.

Desarrollo del contenido del curso a impartir

En la siguiente parte se diseña y se producen los contenidos del programa de capacitación a ejecutar, los objetivos, estrategias, la metodología de trabajo y actividades a desarrollarse, duración, fecha de inicio, número de participantes entre otros ítems:

TEMA 1

Tema:	Características del comportamiento Organizacional
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Analizar la importancia del comportamiento organizacional dentro de una empresa para lograr el mejoramiento del ambiente en el que se desarrolla.
Contenido a desarrollar	
<p>Conceptos básicos de comportamiento organizacional</p> <p>Definición</p> <p>Metas</p> <p>Disciplinas</p> <p>Características</p> <p>Importancia</p> <p>Utilidad</p> <p>Retos, Desafíos y Oportunidades</p> <p>Modelo de análisis</p>	
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos</p> <p>Presentación y análisis de casos laborales</p> <p>Trabajo en parejas</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Ruedas de ideas</p> <p>Debate y foros</p> <p>Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE</p> <p>Guías de trabajos</p> <p>Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Febrero 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 2

Tema:	Controle el estrés y viva mejor
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Entrenar a los participantes en el manejo de herramientas para la prevención del estrés laboral.
Contenido a desarrollar	<p>¿Qué es el estrés? Causas, consecuencias y su enfrentamiento Tipos de estrés y principales síntomas ¿Qué es el estrés laboral? Factores que inciden en la calidad de vida y generan conductas de riesgo. Como manejar situaciones difíciles y resolver problemas que generan estrés. Habilidades de comunicación para el manejo del estrés: empatía, escucha y asertividad. ¿Qué es el autocuidado? Reconociendo el autocuidado en mi trabajo ¿Qué sucede cuando está estresado? ¿Qué puede hacer en relación al estrés ¿Cómo puede medir su nivel de estrés? ¿Cómo puede evitar el estrés? ¿Cómo puede aliviar el estrés? Juegos contra el estrés</p>
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Marzo 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 3

Tema:	La importancia de la actitud y la aptitud
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Descubrir cómo se forman las actitudes, aprender a reconocerlas y a gestionarlas para transformar su vida y la de los demás.
Contenido a desarrollar ¿Qué es la actitud? ¿Qué es la aptitud? Actitud y aptitud: diferencias e importancia para tu éxito ¿Qué es más importante: la actitud o la aptitud? Importancia de la actitud ¿Qué factores influyen en la creación de la actitud? 3 tipos de actitudes básicas Tipos de actitudes más valoradas en las empresas Importancia de la aptitud Tipos de aptitudes más valoradas en las empresas	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Abril 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 4

Tema:	Motivación y Satisfacción Laboral
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Reconocer que la motivación y la toma de decisiones propias pueden afectar de manera positiva y negativa el entorno social donde se desenvuelve.
Contenido a desarrollar	
<p>Definiciones de motivación y satisfacción Motivación y sus elementos Ventajas y desventajas de la motivación en un ambiente de trabajo Clasificación de las Motivaciones La motivación del personal Factores que actúan como determinante de la fuerza de un motivo Ciclo de la motivación Las teorías clásicas de la motivación laboral La satisfacción en el trabajo Motivación, desempeño y satisfacción ¿Por qué trabajan los hombres? Relación entre motivación y satisfacción Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado</p>	
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Abril 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 5

Tema:	Liderazgo. Tipos de liderazgo.
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Conocer y comprender la manera en que se puede influenciar a las personas, para llevar a cabo el logro de diversos objetivos.
Contenido a desarrollar	<p>¿Qué es un líder? ¿El líder nace o se hace?</p> <p>Visión de futuro</p> <p>Liderazgo en cualquier puesto de trabajo</p> <p>Liderazgo en la propia vida</p> <p>Características básicas y complementarias del líder</p> <p>Los líderes más influyentes del Siglo XXI</p> <p>El anti líder (características)</p> <p>10 reglas de líder</p> <p>¿Qué necesitas para ser un gran líder?</p> <p>Entorno laboral</p> <p>Líder carismático</p> <p>Persona de acción</p> <p>Dirección e influencia</p> <p>Consejos para liderar su empresa</p> <p>Sin miedo a los cambios</p>
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos</p> <p>Presentación y análisis de casos laborales</p> <p>Trabajo en parejas</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Ruedas de ideas</p> <p>Debate y foros</p> <p>Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE</p> <p>Guías de trabajos</p> <p>Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Mayo 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 6

Tema:	Estilos de liderazgos más efectivos para el siglo XXI
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Proporcionar ideas acerca de los estilos de liderazgo, y ayudar a que conozcan al tipo de líder que desean ser.
Contenido a desarrollar	
<p>¿Qué estilo de liderazgo es más efectivo? Las organizaciones y el cambio La competitividad en las organizaciones del siglo XXI El liderazgo efectivo: ¿Mito o realidad? el aprendizaje organizacional como una técnica para generar liderazgo efectivo El conocimiento: Factor clave de la postmodernidad Cómo es el líder del siglo XXI Orientarse hacia la innovación Conectividad y Comunicación Dejar fluir la Inteligencia Colectiva Capacidad de transformación Influencia Social</p>	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Junio 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 7

Tema:	Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Conocer los tipos de habilidades sociales que existen y ser capaces de distinguir las que poseen.
Contenido a desarrollar	
<p>Habilidades sociales y Relaciones interpersonales en el trabajo Normas de comportamiento y educación social en el trabajo Habilidades interpersonales en trabajo en equipo Cumplimiento de la jornada laboral Relaciones interpersonales para Seguir y dar instrucciones Puntualidad como norma en las relaciones interpersonales Discreción profesional como habilidad social Negociación como habilidad social en las relaciones interpersonales Similitud y Diferencias entre relaciones interpersonales y relaciones personales Dinámicas para mejorar las relaciones en tu equipo de trabajo</p>	
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Julio 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 8

Tema:	Gestión de conflictos interpersonales
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Conocer herramientas y técnicas que favorezcan la construcción de relaciones interpersonales sanas y asertivas.
Contenido a desarrollar	
<p>¿En qué consiste la gestión de conflictos? Tipos de conflictos: no todos los problemas son iguales Conflictos internos Conflictos interpersonales Técnicas para gestión de conflictos Modelo CCST El método Harvard Mediación y supervisión El resultado de la gestión de conflictos</p>	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Julio 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 9

Tema:	Claves de comunicación efectiva
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Reconocer instancias críticas de comunicación y aplicar las herramientas correctas que le permitirán comunicar sus ideas de manera efectiva.
Contenido a desarrollar	
<p>¿Qué es la comunicación efectiva? Elementos que forman parte dentro de la comunicación efectiva Claves para lograr y mejorar una comunicación efectiva Mira a los ojos de tu receptor Utiliza tu lenguaje corporal Utiliza los cumplidos de vez en cuando No te olvides del contexto Emplea el tono de voz adecuado al contexto Se empática Escucha de manera activa Respeta los turnos Parafrasear y preguntar</p>	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Agosto 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 10

Tema:	Compañerismo y Ambiente Laboral
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Implementar un ambiente laboral de compañerismo, respeto y tolerancia.
Contenido a desarrollar	<p>¿Qué es el ambiente laboral? Ambiente Positivo y Ambiente Negativo Un buen ambiente laboral como motor de una mejor vida. Ejercicio: ¿Cómo es tu ambiente laboral? Reflexión del ejercicio: ¿Cómo mejorarías el ambiente laboral de tu área? Situaciones que generan malestar en el trabajo. Repercusiones del estrés laboral. ¿Qué es compañerismo? Ventajas del trabajo cooperativo. Convivencia y respeto Ejercicio: ¿Qué necesito para sentirme a gusto en mi área de trabajo? Tolerancia Ventajas del compañerismo en un ambiente estructurado de trabajo. Promover el compañerismo en el área de trabajo. Educar con el ejemplo. Ejercicio: ¿Qué creo que hace falta para incentivar el compañerismo en mi área de trabajo? Lluvia de ideas: Técnicas para promover el compañerismo. Cierre y reflexión del curso.</p>
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Septiembre 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 11

Tema:	Gestión y Mejora de procesos administrativos
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Organizar el trabajo administrativo de forma que se logre mejorar la eficacia, la productividad, la competitividad y el trabajo en equipo.
<p>Contenido a desarrollar</p> <p>Gestión practica</p> <p>Frases y actitudes que te impedirán mejorar los procesos administrativos</p> <p>Gestión de personas. El sistema de mejora permanente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El inicio de la mejora • Los pilares del servicio • La organización para la mejora permanente • Productividad y competitividad • El sistema de mejora permanente • Roles en la gestión de la innovación • Los problemas como ventaja <p>Análisis y mejora de procesos. Equipos de trabajo. Gestión de capacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en equipo para la mejora de los procesos • Tipos de equipos de trabajo • Las características de un Equipo Eficaz • Gestión de la Capacidad • Medidas para gestión de la capacidad-Estrategia de operaciones • Gestión de capacidad: Medidas para gestión de la capacidad-Estrategia de operaciones. • Gestión de la variabilidad. 	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Octubre 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 12

Tema:	Cooperación y colaboración en el equipo
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Comprender las claves del éxito de un equipo en función de dos herramientas que habitualmente se confunden: la cooperación y la colaboración.
Contenido a desarrollar	
<p>Definición de EQUIPO y consecuencias de esta definición: Equipos que funcionan: claves de excelencia Co-operar: ayuda, apoyo e interés Co-laborar: trabajar y crear juntos Competencias básicas para cooperar y colaborar en un equipo El valor de la colaboración en los equipos de trabajo Las Cuatro Cs: Comunicación, Coordinación, Cooperación y Colaboración Beneficios del trabajo en equipo y algunas desventajas que no todos conocen Colaboración no es lo mismo que trabajo en equipo</p>	
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Octubre 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 13

Tema:	Equidad Laboral: Derecho de todas y todos
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Comprender la importancia de incorporar las perspectivas de igualdad de género, derechos humanos y erradicación de la violencia de género, a fin de contribuir a la transformación de los patrones socioculturales y construcción de una nueva ciudadanía.
Contenido a desarrollar	
Teoría de la equidad laboral: modelo, aplicaciones y ejemplos	
Evaluación de la equidad	
Modelo de la teoría de la equidad laboral	
-Modelo motivacional	
Evaluación de situación	
Equilibrio entre aportes y recompensas	
Aportes	
Recompensas	
Grupos referentes	
Uno mismo-adentro	
Uno mismo-afuera	
Otros-adentro	
Otros-afuera	
Aplicaciones	
Entorno empresarial	
Supuestos aplicados	
Implicaciones para los gerentes	
Variables moderadoras - Otras situaciones	
Estrategia a desarrollar	Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Noviembre 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 14

Tema:	Integración de Equipos de trabajos
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Desarrollar la actitud de confianza entre los compañeros de labores, compartiendo situaciones de trabajo en un ambiente lúdico que ayude a la resolución de conflictos y a consolidar el sentimiento de pertenencia a su organización.
Contenido a desarrollar	
<p>Fundamentos del trabajo en equipo Definición e importancia. Fases, tipos y diferencias de equipos de trabajo. Formación e identidad de equipos Mística, valores, cultura de equipos Las relaciones interpersonales Empatía de los colaboradores Reglas de comportamiento en el equipo Manejo de conflictos y negociación.</p>	
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Diciembre 2022
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

TEMA 15

Tema:	La excelencia del servicio hacia nuestros clientes
Dirigido a:	Servidores públicos del MIES
Objetivo	Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
Contenido a desarrollar	<p>Servicio de excelencia Servicio al cliente Que es un cliente Quienes son nuestros clientes Elementos claves del servicio al cliente Empatía Identificando las necesidades del cliente Nuestro Rol y Responsabilidades Claves para lograr un servicio de excelencia El servicio es una actitud Acérquese y comuníquese Lo que usted sabe hace la diferencia La primera impresión cuenta Sus normas personales Toma la iniciativa</p>
Estrategia a desarrollar	<p>Desarrollo de trabajos prácticos Presentación y análisis de casos laborales Trabajo en parejas Lluvia de ideas Ruedas de ideas Debate y foros Juegos de rol</p>
Metodología de trabajo	Presencial 75% Virtual 25%
Método de evaluación	Evaluación en línea Objetiva
Material de Apoyo	<p>Acceso a plataforma Virtual MOODLE Guías de trabajos Direcciones de presentaciones en línea del tema</p>
Duración:	2 horas cada sesión
Mes de Inicio:	Enero 2023
Número total de participantes	364 personas
Número de sesiones	12 sesiones de forma mensual
Participante por sesión	30 participantes
Persona que imparte la capacitación	Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez

Evaluación de la capacitación

Esta evaluación se realizará en cada sesión que se trabaje con los diferentes grupos de trabajo según el cronograma.

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN				
Apellidos y Nombre del funcionario:				
Nombre del tema de capacitación:				
Marque con una x según corresponda				
1) ¿El tema que se desarrolló en la capacitación fue de su agrado?	Si ()		No ()	
2) ¿Logro comprender la temática que se desarrolló?	Si ()		No ()	
3) ¿Aplicaría a sus labores diarias lo que aprendió hoy?	Si ()		No ()	
4) ¿Se incrementaron sus conocimientos y habilidades para el buen desempeño laboral?	Si ()		No ()	
5) ¿Obtuvo algún beneficio para su vida personal y laboral?	Si ()		No ()	
6) ¿Cree usted que el tema desarrollado le ayudará a mejorar sus aptitudes en el trabajo?	Si ()		No ()	
7) En términos generales: ¿La capacitación cumplió con las expectativas deseadas?	Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo
Anote sus comentarios y sugerencias				

CONCLUSIONES

- El clima organizacional se vincula al ambiente laboral e influye de manera evidente en su satisfacción y comportamiento manifestados en la productividad de la institución y por ende en los empleados.
- Se conoció la situación actual en el contexto laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la que los servidores públicos mostraban descontento en la relación con sus superiores, llegando incluso a sentirse incómodos en su labor diaria debido a la falta de motivación de sus superiores, provocando falta de comunicación y consideración para con ellos.
- La motivación es primordial e influyente en el ámbito laboral, las personas que colaboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social requieren de motivación para cumplir con entusiasmo satisfactoriamente sus actividades.
- La comunicación es de suma importancia si se desea mejorar el ambiente laboral, por lo que se debe fomentar entre todo el personal que labora en la institución con el fin de alcanzar los objetivos trazados.
- De acuerdo a las entrevistas y encuestas realizadas se concluye que para mejorar el clima organizacional y el ambiente laboral, se debe implementar un plan de capacitación que integre a todo el personal, reconocer sus logros y capacitarlos de manera continua.

- Se confirma la existencia de relación entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima organizacional tiene una importante repercusión en el desempeño laboral de los servidores, destacándose aquellas correspondientes a las relaciones interpersonales y la motivación.

- Es de suma importancia Diseñar y desarrollar un plan de capacitación que incluya aspectos esenciales que ayude a mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Ministerio de Inclusión, Económica y Social de la provincia de Santa Elena, dado que una capacitación continua al personal es una alternativa para aquellas instituciones que buscan alcanzar el éxito.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar un diagnóstico de los factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Ministerio de Inclusión, Económica y Social, que revele las necesidades de los servidores públicos y funcionarios que afectan el cumplimiento de sus funciones.

- El Ministerio de Inclusión Económica y Social debe mejorar el nivel de percepción organizacional de sus trabajadores por medio de capacitaciones con el objetivo de optimizar el clima organizacional y su desempeño laboral, pues de esto dependerá la calidad de servicio que brinden a los usuarios.

- Se debe incentivar el trabajo en equipo para dar solución a las dificultades y fortalecer los vínculos de compañerismo y amistad, de tal manera que esto se refleje en el entorno laboral.

- Se debe de aplicar un plan de capacitación al personal con el fin de mejorar el clima organizacional en relación con el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, esto les permitirá explotar sus potencialidades.

- Implementarlo después de la elaboración de un cronograma propuesto para 1 año, del número de empleados se formarán 12 grupos, cada grupo contará con 30 participantes. Las capacitaciones se realizarán de manera mensual.

- Incentivar a aquellos funcionarios públicos que obtengan el mayor porcentaje de asistencia y promedio con máximas calificaciones de los contenidos evaluados de la capacitación.

- Proponer el plan de capacitación a otros ministerios del estado o empresas públicas y privadas que necesiten cambiar el clima organizacional y la relación laboral de sus entidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 2018 "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS Ambato
<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- <http://www.radioangulo.cu/el-psiquiatra-y-tu/234824-buenas-relaciones-interpersonales-clave-importante-para-el-bienestar-y-el-exito>
- <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- <https://www.artcreativa.mx/tipos-de-liderazgo/>
- <https://blog.hotmart.com/es/relaciones-interpersonales/>
- <https://www.psicologia-online.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa-4344.html>
- <https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- <https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>
- Abc.com* <https://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html>
- Abc.com* <https://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html>
- Actitud o aptitud* <https://gabrielgila.wordpress.com/2018/05/07actitud-o-aptitud/>
- Admin* <https://www.liderazgo.co/liderazgo-liberal/>
- Admin Arju* <https://www.arju-jumilla.org/blog/que-es-el-companerismo/>
- Administracion de Recursos Humanos* 2011 Colombia Mc Graw Hill
- Administración de recursos humanos* <https://admrrhh.blogspot.com/2018/08/aptitudes-y-actitudes.html>
- Administración del Capital Humano* 2012 Buenos Aires Cengage 2da edición
- Administracion del personal* 2001 Mexico Pearson Educacion
- Alzacri Alzacri* <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Alzacri Alzacri* <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Angélica María Rodríguez Ortiz, María Guadalupe Andino Mora, Óscar William Portilla Arteaga & Rosa Elmira Coral *Revistas Santo Tomás* <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/3720/html>
- CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESQUEL CHUBUT ARGENTINA

Campos Rocafuerte, Espinoza Toalombo, Zambrano Burgos 2016 El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad y la productividad de la organización *Caribe*

Chiavenato 2007

Chiavenato 2007

Chiavenato 2009

Chiavenato 2015, pag 261 *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las Organizaciones* México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. 2010

2013 *Clima Laboral en un Organismo Publico* Obtenido de <https://goo.gl/TGGLZn>

2006 *Comportamiento Organizacional* México McGraw-HILL

Comportamiento Organizacional 2008 México McGraw-HILL

Comunicación en las relaciones profesionales 2017 Madrid CEP S.L.

Concepto Definición <https://conceptodefinicion.de/liderazgo/>

Concepto.de <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

Concepto.de <https://concepto.de/organizacion-administrativa/>

Concepto.de <https://concepto.de/cooperacion/>

Concepto.de <https://concepto.de/equidad/>

da Silva EC, Cardoso L, Bastos CA, de Souza S, Residonier E. 2015 Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 23

Definición de aptitud <https://www.encyclopediasalud.com/definiciones/aptitud>

Dessler 2001

Dominguez, L. Ramirez, A, y Garcia, A 2013

Economía de la Empresa 2016 España Editex

Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/equidad.html>

Economipedia

Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Efficyers *Efficy* <https://www.efficcy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>

El blog de Marlon Melara <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

El líder exponencial<https://liderexponencial.es/liderazgo-autocratico-caracteristicas-ventajas-e-inconvenientes/>

El líder exponencial<https://liderexponencial.es/liderazgo-autocratico-caracteristicas-ventajas-e-inconvenientes/>

El secreto de la motivación 2016 México

Emprendepyme.net<https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html>

EmprendePyme.net<https://www.emprendepyme.net/la-planificacion-del-proceso-administrativo.html>

Empresariados<https://empresariados.com/que-es-el-liderazgo-democratico-y-que-beneficios-ofrece/>

Eolivier *Emprendedores y Negocios.com*<https://emprendedoresynegocios.com/ambiente-laboral/>

Espinoza, Jaime A. Grados 2009

Evaluación del Desempeño laboral Arete Activa <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno->

Familia y sociedad<https://www.carlosllanocatedra.org/blog-familia-y-sociedad/caracteristicas-del-liderazgo-social>

Fernández Hernández Baptista 2014

Fernández Hernández Baptista 2014

Fernández Hernández Baptista 2014

Fernández Hernández Baptista 2014 Metodología de la Investigación

García Rubiano & Forero Aponte 2018 Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas* 160

Generalidades del clima organizacional 2015 <http://medisur.sld.cu/index.php.medisur/article/view/3047/1836>

Gestion de Talento Humano 2009 México McGraw Hill

Gestiopolis<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#autores>

Gordon 2000

GQQ <https://www.revistagq.com/noticias/tecnologia/articulos/ceo-democratico-caracteristicas-ejemplos/31675>

Hernández 2007

Hernandez Fernandez Baptista 2014

Ida Blog<https://blog.ida.cl/experiencia-de-usuario/ambiente-laboral-a-distancia/>

Ingenia<https://ingenia.es/actualidad/conocimiento/la-cooperacion-como-competencia-profesional/>

InsigniaEl Insignia<https://blog.elinsignia.com/2017/06/07/la-comunicacion-en-el-ambito-laboral/>

Ji Woo Kim & Lucia Lavalle*Prezi*https://prezi.com/_b0tjffdw0s/que-son-los-conflictos-interpersonales-e-intrapersonales/

Jileana*Web y Empresas*<https://www.webyempresas.com/recursos-materiales/>

Juancornago*El sentido de la seguridad*<https://elsentidodelaseguridad.com/companerismo/>

*Liderazgo*2015EcuadorGrupo Nelson

*Liderazgo*2018EspañaE-Learning, S.L.

*Liderazgo*2018EspañaE-Learning

Lifeder.com<https://www.lifeder.com/recursos-materiales-empresa/>

Logistec<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Luthais2002

Mauricio Benoist<https://mauriciobenoist.com/que-es-liderazgo-liberal/>

Milenio 2020<https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/lider-social-y-colaboracion>

Molina Sabando, Briones Veliz, Arteaga Coello2016El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas.*Dominio de las ciencias*502

Molina Sabando, Briones Veliz, Arteaga Coello2016El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas.*Dominio de la ciencia*508

Mondy, R & Noe2005

Moon*Viveros Almeira*<https://www.viverosalmeria.com/2016/11/19/caracteristicas-del-liderazgo-democratico/>

Osorio & Cárdenas Niño2017Estrés laboral: Estudio de revisión*Diversitas* 87

PRIMAVERAEUROPEA.EU<https://primaveraeuropea.eu/estilo-de-liderazgo-autoritario/>

*Proceso administrativo*2014MéxicoUnid

*Proceso administrativo*2014MéxicoUnid

*Proceso administrativo*2014MéxicoUnid

*Procesos administrativos*2014MéxicoUnid

Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el organismo superior de la inversión privada en telecomunicaciones2020LimaPerú

Psicología compartida<http://psicologia-cpa.blogspot.com/2016/04/los-conflictos-interpersonales-que-son.html>

Psicología social<https://www.psicologia-online.com/definicion-de-actitud-psicologia-social-1394.html>

Psicología y Mente<https://psicologiaymente.com/organizaciones/beneficios-trabajo-en-equipo>

Ramón Pérez Juste, Arturo Galán González, José Quintanal Díaz 2012 *Métodos y diseños de investigación en educación* España Uned Publicaciones

Ramón Pérez Juste, Arturo Galán González, José Quintanal Díaz 2012 *Métodos y diseños de investigación en educación* España Uned Publicaciones

Recursos de la Empresa<https://recursosdelaempresa.com/que-son-los-recursos-materiales/>

Robbins, S., & Judge, T. 2017, pág. 530 *Comportamiento organizacional (17 ed.)* México: Pearson.

Robbins, S & Judge, T. 2017, pág. 27 *Comportamiento organizacional (12 ed)* Mexico Pearson

Rodriguez 2005

Satisfacción Laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado 2010 *Dialogos educativos* 19, 118-119

Secretaria Nacional de la Administracion Pública 2015 <https://goo.gl/YICnJD>

Segredo, M., García, A., León, P., & Perdomo 2017 *Desarrollo organizacional, cultural y clima organizacional*. INFODIR <http://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>

Segurmanía *Segurmanía* <http://www.segurmaniazurekin.eus/segurmania/habitos-seguros-vi-companerismo-mejor-trabajo-en-equipo/>

Significados <https://www.significados.com/cooperacion/>

Sosteniblepedia <https://www.sosteniblepedia.org/index.php?title=Equidad>

Todo sobre comunicación <https://todosobrecomunicacion.com/tipos/la-comunicacion-laboral/>

Toro 2010

Vanguardia <https://vanguardia.com.mx/articulo/liderazgo-social>

Visión industrial <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Web y Empresas <https://www.webyempresas.com/liderazgo-autocratico/>

Web y Empresas

ANEXOS

ANEXO. N° 1 Matriz de consistencia.

TITULO: FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre los factores del clima organizacional con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena?	Determinar la relación que existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral, mediante procesos administrativos, estableciendo estrategias que ayuden en el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.	Existe una relación significativa entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena.	Variable Independiente Clima Organizacional	Comportamiento Organizacional	Estrés laboral Aptitudes y Actitudes Motivación	
				Liderazgo	Autoritario o Autocrático Democrático Liberal Social	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Variable Dependiente Desempeño Laboral	Relaciones Interpersonales	Conflictos interpersonales Comunicación Compañerismo	
- ¿Qué incidencia tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social Provincia Santa Elena?	Describir el contexto laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.	- Existe incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.		Proceso Administrativo	Planificación Organización Control Dirección	
- ¿Cuáles son los factores que conforman el clima organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena?	Identificar los factores del clima organizacional y la relación que existe con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.	- Existirán factores que conforman el clima organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena.		Ambiente laboral	-Equipos tecnológicos, materiales y herramientas -Cooperación - Equidad	
-¿Existe relación entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena?	Establecer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena	- Los factores del clima organizacional tendrán relación en el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena	Calidad de Servicio	de	-Calidad de Servicio -Trabajo en Equipo -Satisfacción del cliente	
- ¿Qué estrategias de comunicación se deben implementar para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la Provincia de Santa Elena?		-Permitirán las estrategias mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena				

ANEXO. N° 2 Fundamentación Legal

La presente investigación está legalmente respaldada conforme a los siguientes artículos:

El Ministerio de Inclusión Económica y Social en cumplimiento con el mandato constitucional y la Ley Orgánica de Discapacidades define a través del Estatuto Orgánico por Procesos, mediante Acuerdo Ministerial No. 80 publicado en el Suplemento del Registro Oficial N. 329 de 19 de junio del 2015, determina como atribuciones de esta Cartera de Estado, la de ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria; con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria.

Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La Constitución de la República del Ecuador establece como principio la igualdad de todas las personas y el goce de los mismos derechos, deberes y oportunidades, prohíbe todo tipo de discriminación que tenga por objeto el menoscabar o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos, debiendo la ley sancionar dichas formas de discriminación. El Estado debe adoptar medidas de acción afirmativas en favor de quienes se encuentren en situación de desigualdad

En la sección octava de “Trabajo y seguridad social” establece que:

Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

En la sección primera de “Adultas y adultos mayores” establece que:

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.

Art. 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En la sección segunda de “Jóvenes” establece que:

Art.- 39.- “El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y les garantizará la educación, salud, vivienda, recreación, deporte, tiempo libre, libertad de expresión y asociación. El Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento”.

En la sección sexta de “Personas con discapacidad” establece que:

Art. 47.- “Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

5. “El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

En el Capítulo sexto “Derechos de libertad” establece en la sección Tercera “Formas de trabajo y su retribución”:

Art. 325.- “El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de

labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores”.

Art. 326.- “*El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:*

2. “En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras”.

3. “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Art. 329.- “El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores”

Art. 363.- de la Constitución de la República, establece que “Estado será responsable de: Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.

En la sección Tercera “Seguridad social” establece que:

Art. 369.- “El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud”.

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación

PLAN TODA UNA VIDA (SECRETARÍA TÉCNICA PLANIFICA ECUADOR, 2017-2021)

En el objetivo 1 de “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”. **Fundamento.-** “El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las

personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.”

CÓDIGO DE TRABAJO (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2015)

En el Título 1 del “Del contrato individual de trabajo” establece que:

En el artículo 14, “Estabilidad mínima y excepciones. - Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes”.

En el Capítulo IV de “Obligaciones del empleador y del trabajador” establece que:

En el **Art. 42.-** de las Obligaciones del empleador, hace referencia a:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

ANEXO. N° 3 Encuesta realizada al personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA

Las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos en la maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Agradezco su colaboración.

Cargo: Edad: Sexo:

Una de las opciones de la escala de Likert, con lo que se recolectará información adecuada de acuerdo al tema de tesis, por favor lea cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describe su opinión.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ASPECTOS	1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN 1 – Comportamiento Organizacional						
1	¿Ha vivido situaciones de Estrés laboral dentro de su área de trabajo?					
2	¿Cree usted que el cambio de Aptitud y Actitud de los trabajadores que lideran en la institución mejoraría el ambiente laboral del MIES?					
3	¿Considera usted que la Motivación al personal es un factor muy importante en la institución?					
DIMENSIÓN 2 - Liderazgo						
4	¿Considera usted que en la institución donde labora predomina el Liderazgo Autoritario o Autocrático?					
5	¿Según su criterio es importante la práctica en la institución del Liderazgo Democrático?					
6	¿Puede el Liderazgo Liberal afectar en el desempeño del personal que labora en la institución?					
7	¿Opina usted que dentro de la Institución se debe implementar el liderazgo Social?					
DIMENSIÓN 3 - Relaciones Interpersonales						
8	¿Considera Usted que en la institución donde labora existen conflictos interpersonales?					
9	¿Cree usted que una Comunicación adecuada es el factor fundamental para que exista un buen clima organizacional?					
10	¿Está de acuerdo en que promover el Compañerismo entre los trabajadores ayudaría a mejorar el clima organizacional de la institución?					

VARIABLE INDEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 1 - Proceso Administrativo						
11	¿Considera usted que se ejecuta una Planificación adecuada en su institución?					
12	¿Está de acuerdo con los procesos de Organización que se aplican dentro de su institución?					
13	¿Cree usted que las autoridades de la institución cumplen a cabalidad los procesos de Dirección para el cumplimiento de las metas?					
14	¿Se está cumpliendo el proceso de Control en la verificación y seguimiento de actividades planificadas en la institución?					
DIMENSIÓN 2 - Ambiente laboral						
15	¿En su área de trabajo cuenta con los Recursos materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales?					
16	¿Cree usted que en su equipo de trabajo se practica la Cooperación para el logro de objetivos?					
17	¿Considera usted que existe Equidad dentro de su institución?					
DIMENSIÓN 3 - Calidad de Servicio						
18	¿Considera usted que la Calidad de Servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los usuarios?					
19	¿Cree usted que dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo?					
20	¿Considera usted que en los servicios que brinda su institución se prioriza la Satisfacción del usuario?					
21	¿Cree usted que la institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios?					

ANEXO. N° 4 Encuesta realizada a usuarios

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA

Las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos en la maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Agradezco su colaboración.

Profesión: Edad: Sexo:

Una de las opciones de la escala de Likert, con lo que se recolectará información adecuada de acuerdo al tema de tesis, por favor lea cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describe su opinión.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ASPECTOS					
	VARIABLE DEPENDIENTE	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN - Calidad de Servicio						
1	¿Considera usted que la Calidad de Servicio que presta el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES) cumple con sus expectativas como usuarios?					
2	¿El Servicio que brinda la institución se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario?					
3	¿Cree usted como usuario que dentro de la institución se promueve el Trabajo en Equipo?					
4	¿La atención del personal en la institución da respuesta eficiente a las necesidades y problemas de los usuarios?					
5	¿Considera usted que en los servicios que brinda la institución se prioriza la Satisfacción del usuario?					
6	¿El trato del personal administrativo con los usuarios es considerado y amable?					
7	¿Cree usted como usuario que la institución debería implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicios?					
8	¿Cuándo acude a la Institución, no tiene dificultad en contactar a la persona que puede responder a sus demandas y necesidades?					

ANEXO. N° 5 Entrevista realizada a jefes de áreas

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

Guía de entrevista dirigidas a los jefes departamentales del Ministerio de Inclusión Económica y Social – Santa Elena.

Objetivo: Establecer la relación que existe entre los factores del clima organizacional con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

DATOS	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
FECHA:	
CARGO QUE DESEMPEÑA:	

1. ¿Cómo considera Usted el Clima Organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social?

2. ¿Dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social tienen metas claras establecidas?

3. ¿En la Institución están claramente definidas las funciones de cada área?

4. ¿Cómo cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores?

5. ¿Considera usted que la motivación es importante para la productividad laboral?

6. ¿Existe una buena comunicación en su área de trabajo?

7. ¿Considera usted que la institución fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

8. ¿Qué cambios usted realizaría para mejorar el ambiente laboral de la institución?

9. ¿Cómo jefe de área que estrategias propondría para mejorar el ambiente laboral de la Institución?

ANEXO. N° 6 Carta Aval

CARTA AVAL

Salinas 7 de diciembre de 2021

Yo, MSc. América Katherine Cox Chiquito, en calidad de Directora Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Santa Elena, certifico y autorizo al Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez, portador de la cédula de identidad N° 0918022856, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, realizar su proyecto de investigación y titulación con el tema **“FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, así como la aplicación de los instrumentos de investigación, que serán utilizados para fines académicos.

Atentamente.



Firmado electrónicamente por:
**AMERICA
KATHERINE COX
CHIQUITO**

**MSc. América Katherine Cox Chiquito
DIRECTORA DISTRITAL MIES - SALINAS**



La Libertad 04 de febrero del 2022

CERTIFICADO

Quien suscribe Lic. Roberto Carlo Ramírez Suárez, MSc, informo que he revisado aspectos relacionados a la redacción, ortografía y sintaxis del trabajo de titulación, “**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por el maestrante Ing. Roberto Bolívar Merchán Pérez, para optar por el Grado Académico de **Magister en Talento Humano**, del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Autorizo dar a este certificado, el uso legal que considere pertinente.


Lic. Roberto Carlo Ramírez Suárez. MSc
DOCENTE

Teléfono: 0991576220
E-mail: rramirezsuarez@gmail.com
Reg. Senescyt: 1050-14-86052944

ANEXO. N° 8 Certificado de URKUND

La Libertad, 27 de agosto de 2021

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

002-ABR -2021

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “**Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena**”, elaborado por el estudiante Roberto Bolívar Merchán Pérez, egresado del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 6 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



Dr. Arturo Benavides Rodríguez, PhD

C.I. 0908374416

DOCENTE TUTOR

Reporte Urkund.

Curiginal

Document Information

Analyzed document	TESIS ROBERTO MERCHAN 27 DE AGOSTO- URKUND.docx (D111761246)
Submitted	8/27/2021 7:56:00 PM
Submitted by	Arturo Benavides
Submitter email	abenavides@upse.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	abenavides.upse@analysis.orkund.com

ANEXO. N° 9 Cronograma de actividades

MAESTRÍA EN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA																												
ACTIVIDADES		2020 - 2021																								TOTALES		
		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO				AGOSTO
		27	10	24	8	22	12	26	3	17	7	21	4	18	4	18	8	22	6	20	3	17	8	22	5	26	TOTAL	TOTAL ACUM.
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12	SEMANA 13	SEMANA 14	SEMANA 15	SEMANA 16	SEMANA 17	SEMANA 18	SEMANA 19	SEMANA 20	SEMANA 21	SEMANA 22	SEMANA 23	SEMANA 24	SEMANA 25		
		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	25	27	28	30	31	33	34	35	36	37	38	39	40		
5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	55%	60%	63%	68%	70%	75%	78%	83%	85%	88%	90%	93%	95%	98%	100%				
C1A1: Describir la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena.	1.) INTRODUCCION 2.) MARCO TEORICO	2	2	2	2	2																				10	10	
C2A1: Analizar los factores que conforman el clima organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena.	3.) MATERIALES Y METODOS					2	2	2	2	2	2															12	22	
C3A1: Establecer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena	3.b.) RESULTADOS Y DISCUSIÓN 4.a.) PROPUESTA											2	1	2	1	2	1	2	1							12	34	
	4.b.) PLAN DE CAPACITACION 5) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																			1	1	1	1	1	1	6	40	