



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO INVESTIGATIVO  
DE LA POLICÍA NACIONAL DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO 2022 –  
2023”**

**Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título  
de licenciados en Gestión de la Información Gerencial**

**Autores:**

Criollo Toapanta Juan David

Olalla Navas Jhoana Guadalupe

**Tutora:**

Dra. Libia Dolores Almeida Lara

**Latacunga – Ecuador**

**Febrero-2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **Juan David Criollo Toapanta** y **Jhoana Guadalupe Olalla Navas**, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **“El clima organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga periodo 2022 – 2023”**, siendo la Dra. Libia Dolores Almeida Lara tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Latacunga febrero ,2023

Criollo Toapanta Juan David

C.I. 1718430653

Olalla Navas Jhoana Guadalupe

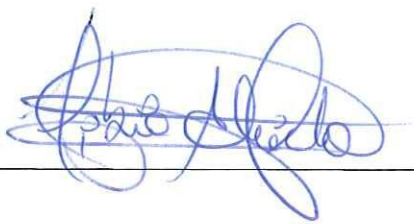
C.I. 0506158578

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

**“El Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga Periodo 2022 – 2023”**, de **Criollo Toapanta Juan David y Olalla Navas Jhoana Guadalupe**, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 09 de febrero, 2023



Dra. Libia Dolores Almeida Lara

**CI: 050179799-7**

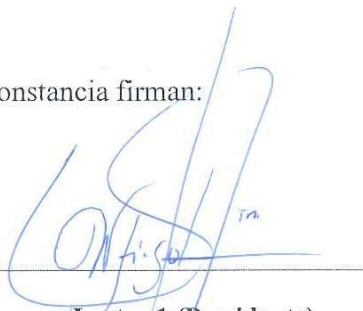
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Juan David Criollo Toapanta y Jhoana Guadalupe Olalla Navas con el título de Proyecto de Investigación: El clima organizacional en el departamento investigativo de la policía nacional del Cantón Latacunga periodo 2022 – 2023 han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, 22 febrero, 20223

Para constancia firman:




**Lector 1 (Presidente)**

**Nombre:** ING. Wilson Fabián Trávez  
**CC:** 0501854855



**Lector 2**

**Nombre:** Mg. Alexandra Lorena Alajo  
**CC:** 0502210644



**Lector 3**

**Nombre:** Mg. Mónica Patricia Salazar  
**CC:** 05021381991

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a mi madre, padre y hermanos, quienes siempre me apoyaron en mi vida universitaria y de esta manera he logrado cumplir una de mis metas de vida. A mi novia que me ha motivado a ser mejor cada día y es parte de mi felicidad. Y a mis compañeros los cuales compartí las aulas en este proceso universitario.

**Criollo Toapanta Juan David**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mi madre Martha Cecilia Toapanta que con su esfuerzo y dedicación y apoyo incondicional me ayudo a cumplir uno de mis grandes sueños y a mi hermano Criollo Toapanta Jonathan, por ser una gran inspiración para mí y no dejarme solo en los momentos que más los necesite muchas gracias este logro es por ustedes me siento feliz de tenerlos como mi familia.

**Criollo Toapanta Juan David**

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a Dios por haberme permitido llegar a culminar una meta más trazada en mi vida estudiantil.

A mi familia, quienes han sido mi soporte fundamental y han confiado incondicionalmente en mí, quienes me han apoyado moral en mi vida estudiantil, y que gracias a sus enseñanzas he logrado permanecer en la lucha para alcanzar mi sueño.

A mis docentes por ser los instructores de conocimiento que resguardan el futuro de un universitario, a mi compañero de tesis y compañeros que formaron parte de mi vida universitaria, por los grandes momentos que compartimos y aprendimos juntos los cuales se llevarán en el corazón.

**Olalla Navas Jhoana Guadalupe**

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo del presente proyecto de investigación le dedico en especial a mi madre Rosario Navas por sacarme adelante con su esfuerzo y a mis abuelitos Víctor Navas y Julia Mora, por ser personas únicas y amorosas, quienes gracias a su gran amor he podido cumplir un sueño más.

A mis tíos, que forman el soporte de mi vida e inspiración de realizar grandes proyectos y ser mejor cada día. Por ser transparentes y por brindarme consejos para ser de mí, una excelente persona, por todo su apoyo en cada una de las etapas de mi vida.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

**Olalla Navas Jhoana Guadalupe**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

**TÍTULO:** “EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO INVESTIGATIVO DE LA POLICÍA NACIONAL DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO 2022 – 2023”

**Autor/es:** Criollo Toapanta Juan, Olalla Navas Guadalupe

## RESUMEN

En la actualidad el clima organizacional tiene gran importancia dentro de las instituciones públicas porque tiene como propósito conocer como es la forma en que percibe un colaborador su lugar de trabajo. El presente proyecto investigativo se desarrolló en el Departamento Investigativo De La Policía Nacional de Latacunga; se pretende conocer cómo se maneja el clima organizacional en la institución anteriormente mencionada, para realizar la investigación se planteó el siguiente objetivo: Evaluar el clima organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023. Para su realización se utilizó una investigación cuantitativa con una metodología descriptiva porque representa las características de una población y facilita la creación de preguntas y de datos, y como herramienta se utilizó el, “Cuestionario creado por LITWIN Y STRINGER” que mide la efectividad del Clima Organizacional que consta de 53 ítems con una escala de valoración del 1 al 4. El cuestionario evalúa 9 dimensiones que son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Dicho cuestionario fue aplicado de forma presencial a 50 colaboradores que conforma el Departamento Investigativo De La Policía Nacional De Latacunga obteniendo una población de 50 encuestados en la institución. Mediante los resultados obtenidos, se puede observar que la institución cumple con un buen clima laboral pero no todos los colaboradores se sienten conformes. Para solucionar la desconformidad de parte del personal se procedió a la creación de estrategias que pueden ayudar a mejorar la percepción de los empleados en su ambiente laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrategias, percepción, colaboradores.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE:** "ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE INVESTIGATOR DEPARTMENT OF THE NATIONAL POLICE OF THE CANTON LATACUNGA PERIOD 2022 - 2023"

Authors: Criollo Toapanta Juan, Olalla Navas Jhoana

## ABSTRACT

In the present time, the organizational climate is of great importance within public institutions since its purpose is to know how a collaborator perceives his workplace. The research project was developed in the Investigative Department of the National Police of Latacunga; it is intended to know how the organizational climate is managed in the aforementioned institution, to carry out the research the following objective was set: To evaluate the organizational climate in the Investigative Department of the National Police of Latacunga Canton, period 2022 - 2023. Quantitative research was used with a descriptive methodology because it represents the characteristics of a population and facilitates the creation of questions and data; as a tool we had used the "Questionnaire created by LITWIN and STRINGER" that measures the effectiveness of the Organizational Climate, it consists of 53 items with a rating scale from 1 to 4. The questionnaire evaluates 9 dimensions which are: Structure, Responsibility, Reward, Challenges, Relationships, Cooperation, Norms, Conflicts and Identity. This questionnaire was applied in person to 50 collaborators of the Investigations Department of the National Police of Latacunga, obtaining a population of 50 respondents in the institution. Through the results obtained it can be observed that the institution has a good working environment but not all employees are satisfied. In order to improve this indispensable element in administrative management, strategies are proposed to help optimize the employees' perception of their work environment.

Keywords: Organizational climate, strategies, perception, collaborators.



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO INVESTIGATIVO DE LA POLICÍA NACIONAL DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO 2022 – 2023”** presentado por: **Criollo Toapanta Juan y Olalla Navas Jhoana** egresados de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023.

Atentamente,



CENTRO  
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paul Beltrán Semblantes

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

CC: 0502666514

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1 Planteamiento del problema.....	2
2.2 Formulación del problema .....	3
2.3 Justificación del proyecto .....	4
2.4. Objetivos .....	5
2.4.1. Objetivo General .....	5
2.4.2. Objetivos Específicos.....	5
2.5. Actividades y sistemas de tareas con relación a los objetivos planteados.....	6
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
3.1 Beneficiarios directos.....	7
3.2 Beneficiarios indirectos .....	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	8
4.1 Antecedentes Investigativos.....	8
4.2 Fundamentos teóricos .....	11
4.3 Administración.....	11
4.3.1 Importancia de la administración.....	11
4.4 Bienestar .....	12
4.5 Toma de decisiones.....	12
4.6 Motivación .....	12
4.6.1 Clasificación de la motivación.....	13
4.7 Motivación laboral .....	14
4.7.1 Factores de influencia en la motivación laboral .....	14
4.8 Liderazgo .....	16

4.8.1 Tipos de liderazgo.....	16
4.8.2 Componentes del liderazgo.....	17
4.8.3 Beneficios de un buen liderazgo.....	18
4.9 Clima organizacional.....	19
4.9.1 Definición de clima organizacional.....	20
4.9.2 Características del clima organizacional.....	20
4.9.3 Clima organizacional positivo.....	21
4.9.4 Clima organizacional negativo.....	22
4.9.5 Funciones del clima organizacional.....	22
4.9.6 Elementos del clima organizacional.....	24
4.10 Mejora continua.....	24
4.10.1 Definición.....	24
4.10.2 Estrategias de mejora continua.....	25
4.11 Marco metodológico.....	26
4.11.1 Estructura organizacional de la policía nacional.....	28
4.11.2 Dirección de Investigación de la Policía Nacional.....	30
4.11.3 Atribuciones y responsabilidades.....	31
5. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	32
5.1 Enfoque de Investigación.....	32
5.2 Nivel de Investigación.....	32
5.3 Diseño de investigación.....	33
5.4 Técnicas e instrumentos.....	33
5.4.1 Antecedentes Del Cuestionario Litwin Y Stringer (1968).....	33
5.5 Población.....	34
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	36
6.1 Análisis e interpretación de resultados.....	36
6.1.1 Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer.....	36
6.2 Tabulación del cuestionario.....	37
6.3 Discusión de los resultados.....	49
7. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO.....	51
7.1 Impacto social.....	51
7.2 Impacto económico.....	51
7.3 Impacto técnico.....	51
8. PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	52
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58

9.1 Conclusiones .....	58
9.2 Recomendaciones .....	59
10. BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	60
11. ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Objetivos y actividades .....	6
<b>Tabla 2</b> Números de funcionarios que conforman la Policía Investigativa Del Cantón Latacunga. ....	34
<b>Tabla 3</b> Números de funcionarios que conforman la Policía Investigativa Del Cantón Latacunga. ....	34
<b>Tabla 4</b> Cargo de los Colaboradores que conforman el Departamento Investigativo de la Policía Judicial. ....	35
<b>Tabla 5</b> Dimensión de estructura .....	37
<b>Tabla 6</b> Dimensión de responsabilidad. ....	38
<b>Tabla 7</b> Dimensión de recompensa. ....	39
<b>Tabla 8</b> Dimensión de desafíos .....	41
<b>Tabla 9</b> Dimensión de relaciones .....	42
<b>Tabla 10</b> Dimensión de cooperación.....	43
<b>Tabla 11</b> Dimensión de estándares.....	44
<b>Tabla 12</b> Dimensión de conflictos .....	45
<b>Tabla 13</b> Dimensión de identidad .....	47
<b>Tabla 14</b> Propuesta estratégica.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensión de estructura.....	37
<b>Figura 2</b> Dimensión de responsabilidad.....	38
<b>Figura 3</b> Dimensión de recompensa.....	40
<b>Figura 4</b> Dimensión de desafíos.....	41
<b>Figura 5</b> Dimensión de relaciones .....	42
<b>Figura 6</b> Dimensión de cooperación .....	43
<b>Figura 7</b> Dimensión de estándares .....	44
<b>Figura 8</b> Dimensión de conflictos.....	46
<b>Figura 9</b> Dimensión de identidad.....	47

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

El Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, Periodo 2022 – 2023.

**Fecha de inicio:** 18 de abril del 2022**Fecha de finalización:** marzo 2023**Lugar de ejecución:**

Policía Nacional Judicial Cotopaxi N°.5 – Dirección calle Cristóbal Colón y Golondrinas - Latacunga

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**Carrera que auspicia:** Gestión de la Información Gerencial**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** Proyecto de la Carrera**Grupo de investigación:** S/N**Equipo de Trabajo:**

- **Tutor:** Dra. Libia Dolores Almeida Lara CL: 050179799-7
- Criollo Toapanta Juan David - CL: 171843065-3
- Olalla Navas Jhoana Guadalupe - CL: 050615857-8

**Área de Conocimiento:** Administrativo**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):** Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.



## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

Actualmente, el ambiente de trabajo de cualquier organización pública o privada, sin importar su tamaño, estatus o ubicación geográfica, deben conocer que los recursos humanos es el factor clave para su éxito. Por ello, es importante implementar y desarrollar estrategias para crear un ambiente de trabajo adecuado donde los colaboradores puedan desarrollar todas sus habilidades, conocimientos y relaciones interpersonales para lograr la efectividad en el trabajo.

Realizar una evaluación del clima organizacional permite medir el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo qué aspectos son los que los motivan.

Los estudios de clima organizacional permiten efectuar intervenciones eficaces tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales como planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos y mejora en los sistemas de retribuciones.

El beneficio del clima organizacional es facilitar la comprensión de la situación interna de la institución, así como conocer las reacciones de los grupos ante las rutinas, normas, reglas o políticas impuestas por el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga.

En la actualidad se piensa que no es importante contar con instrumentos para la medición del clima organizacional, pues se considera que no aporta en nada a su gestión y a sus resultados, sin conocer que el clima organizacional puede ser un vínculo o dificultad para el buen desempeño de la institución , puede ser un factor de influencia en el comportamiento

de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos a los aspectos que contribuyen en la productividad de la institución positiva o negativamente.

Se propone realizar una rigurosa investigación de la institución acerca del clima organizacional y evaluarla utilizando instrumentos validados que demuestren la situación actual en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, una vez evaluado y con datos reales se propondrá estrategias que mejoren las actividades en la institución con la finalidad de beneficiar a los colaboradores y mejorar la efectividad en sus labores.

## **2.2 Formulación del problema**

¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga?

### **2.3 Justificación del proyecto**

En la actualidad conocer acerca del clima organizacional es una actividad importante en las organizaciones tanto públicas y privadas, debido a que tener conocimiento de cómo se encuentra la organización y su capital humano dependerá del éxito, mejorando el ambiente laboral otorgado por las instituciones, además se considera que realizar una evaluación de la organización mejora el rendimiento porque se puede apreciar las debilidades de la organización.

La investigación es posible, debido a que se cuenta con los recursos humanos, económicos y tecnológicos, así como, con el apoyo de la Policía Nacional exactamente el departamento investigativo, para llevar a cabo, un estudio contundente y claro; los mismos que permitirán solucionar problemas que ocupe dicha investigación. Los beneficiarios directos del presente proyecto será el departamento Investigativo de la Policía Nacional de Latacunga, y los beneficiarios indirectos población de Latacunga.

Con el desarrollo de este trabajo investigativo lo que se pretende es conocer cómo se está llevando a cabo el manejo del clima organizacional en el departamento investigativo, una vez que se conozca el nivel de efectividad que maneja la institución acerca de su capital humano dentro de sus instalaciones, se podrá tomar decisiones para mejorar el espacio físico del trabajo, esto nos permitirá mejorar las actividades que se realizan en la labor del departamento de la Policía Nacional, actualmente, el crear un buen ambiente laboral permite estar aptos para mejorar la toma de decisiones y estar preparados para las dificultades, igualmente se crea un ambiente amigable para el trabajador en la institución.

## **2.4. Objetivos**

### ***2.4.1. Objetivo General***

Evaluar el clima organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023.

### ***2.4.2. Objetivos Específicos***

- Conceptualizar las bases teóricas del Clima Organizacional.
- Analizar la situación actual del Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023.
- Proponer estrategias para el fortalecimiento del Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023.

## 2.5. Actividades y sistemas de tareas con relación a los objetivos planteados.

**Tabla 1** *Objetivos y actividades*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Conceptualizar las bases teóricas del Clima Organizacional.	Recolección de la información bibliográfica sobre el Clima Organizacional.	Semana 6- 8 (Segunda etapa)	Marco teórico
Analizar la situación actual del Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023.	Búsqueda del instrumento para medir el clima organizacional. Aplicación del instrumento (cuestionario físico)	Semana 9- 13 (Segunda etapa)	Tabulación y análisis de resultados.
Diseñar estrategias para el fortalecimiento del Clima Organizacional en el Departamento Investigativo De La Policía Nacional Del Cantón Latacunga, Periodo 2022 – 2023.	Interpretación de resultados para determinar las falencias de la institución. Desarrollo de estrategias sobre el clima organizacional.	Semana 14- 16 (segunda etapa)	Presentación de estrategias

Nota. Elaboración propia

### **3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

#### **3.1 Beneficiarios directos**

El presente proyecto está encaminado para 50 colaboradores que laboran en el departamento investigativo de la policía judicial de Latacunga los cuales fueron cubiertos de la siguiente manera en:

- Unidad Judicial General: 21 colaboradores
- Unidad de Criminalista: 17 colaboradores
- Unidad de medicina legal: 12 colaboradores

#### **3.2 Beneficiarios indirectos**

Los usuarios externos que visitan la Institución de la Policía Judicial de Cotopaxi con frecuencia y a su vez viven dentro del área que influye el proyecto, por lo que es una cantidad de 409.205 habitantes de Latacunga, dándonos así una cantidad de 210.580 mujeres y 198.625 hombres que pueden frecuentar los servicios del Institución de la Policía Judicial de Cotopaxi INEC (2010).

## 4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 4.1 Antecedentes Investigativos

En el Proyecto titulado, “Clima Organizacional En El Personal Administrativo Y De Servicios De La Universidad Técnica De Cotopaxi”, que tiene como autora a ALMEIDA (2012) se concluye que:

El clima organizacional es favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización marca y mantienen un Clima Organizacional óptimo.

La aplicación de un estudio acerca del clima organizacional ayuda a mejorar la satisfacción, averiguar las necesidades y debilidades que existen dentro de las organizaciones de esta manera se puede identificar las falencias y formas para obtener un clima organizacional de mejora.

En el Artículo que lleva por título, el Clima Organizacional y su influencia en los proyectos de alto impacto de una organización que tiene como autor Páez (2014), llegó a la conclusión que:

Las organizaciones dependen del capital humano que con ímpetu colaboran con la mano de obra, aportan a cumplir los objetivos de la empresa y mejoran el ámbito empresarial. Las organizaciones deben velar por sus empleados y otorgar un excelente clima laboral porque de eso depende el éxito de los proyectos, las organizaciones no se mueven solas los colaboradores son el motor de ellas.

La afirmación que hace Páez es aceptable ya que el personal que labora en la organización es fundamental para que la empresa pueda cumplir con las metas planteadas, por lo tanto, si el personal se siente a gusto e inmerso es un clima organizacional idóneo y realizaran su trabajo con alto rendimiento llevando a la empresa al éxito.

En el Proyecto investigativo que tiene como título tiene, desarrollo de un plan de acción para mejorar el Clima Organizacional y como autores Sarmiento et al. (2014), concluyen que:

El clima organizacional juega un papel muy importante en el desempeño de las organizaciones, las cuales buscan constantemente el mejoramiento de este, conscientes de su implicación en la productividad de su personal, el posicionamiento de la empresa y el valor agregado que otorga en el actual contexto empresarial.

El clima organizacional es un punto importante que debe ir mejorando a medida que pasa el tiempo y cumpliendo con las necesidades de cada área o departamento de la organización puesto que será favorable en el rendimiento del personal y así lograr mejores resultados.

En el siguiente Proyecto que tiene como título, “Plan de acción para mejorar el Clima Organizacional en la constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta norte de Santander, como autor tiene a Fabio (2018) el cual concluye que:

El factor de mayor influencia en los resultados negativos de algunas variables del clima organizacional fueron la motivación y falta de reconocimiento de la institución a través de los directivos y jefes, hacia los empleados. Este aspecto es sencillo de aplicar y no representa mayores costos para la empresa dado que se cuenta con un departamento de Talento Humano que puede ejecutar todas las actividades para fortalecer el reconocimiento y la motivación.

Es indispensable que el colaborador de la empresa se sienta motivado o respaldado por los directivos, generar un ambiente de trabajo digno y con reconocimientos incentiva al trabajador a realizar sus deberes con empeño generando resultados positivos para la organización y su crecimiento, si esto fuese opuesto los resultados pueden verse afectados.



En siguiente artículo académico que como título lleva, el Clima Organizacional Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano (...) El proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral.

Algunas empresas tienen como eje principal el factor humano, dándole el valor necesario para otorgarle dentro de la empresa un clima organizacional adecuado en el que se sientan seguros, de esta manera las organizaciones tendrían un sistema de respaldo bidireccional jefes – empleados y viceversa.

Se puede afirmar que para que exista un buen clima en la organización es vital que los responsables ejerzan un liderazgo eficaz, lo que necesita una gran flexibilidad en la adopción del estilo de liderazgo adecuado para cada situación y por el desarrollo de una cultura de equipo propia que una a todos sus miembros alrededor de los mismos objetivos.

Un buen liderazgo es primordial para establecer un buen clima organizacional dentro de la empresa, es necesario un liderazgo que permita resolver situaciones, además que se adapte a cualquier circunstancia que se pueda suscitar y así persuadir con eficacia la misma, creando un equipo de trabajo más productivo y confiable.

## 4.2 Fundamentos teóricos

### 4.3 Administración

Stoner (como se citó en López, 2022) plantea que “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar de los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas” (p. 2). La importancia de la administración radica en cumplir un proceso que ayuda a la planificación, organización, dirección y control de la institución, mediante dichas fases se cumplirá con los objetivos y metas que una organización tenga para su crecimiento corporativo.

#### 4.3.1 Importancia de la administración

La importancia de la administración se da por los siguientes puntos según menciona Cortés (2021).

- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos.
- Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad. (p.9)

La implementación de la administración tiene gran importancia porque se ayuda a simplificar el trabajo establecer metas y los objetivos, de dicha forma se puede mejorar la

efectividad de los resultados al cumplir con las metas de la empresa, al utilizar la administración no solamente mejora la empresa si no que el capital humano mejora su comportamiento por la cooperación empresarial.

#### **4.4 Bienestar**

Arroyave et al. (2022) define al bienestar como “el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, que produce mayor cantidad de emociones positivas o de placer y durante el cual el individuo muestra indicadores de funcionamiento positivo” (p,7). El bienestar es el sentimiento de los seres humanos que induce a que una persona tenga la certeza de que puede realizar y crear diferentes acciones, el bienestar puede ser perturbado por diferentes factores personales, como lo son las emociones positivas y negativas depende mucho de la autoestima de la persona.

#### **4.5 Toma de decisiones**

Félix (2018) plantea que “Esta técnica tiene como finalidad el poder elegir la mejor alternativa para la solución de problemas en la empresa y para el logro de objetivos ya establecidos en condiciones de certidumbre, riesgo, conflicto o incertidumbre” (p.40). La toma de decisiones es el proceso de elegir entre alternativas o soluciones para diferentes situaciones de la vida. Con algo de habilidad y práctica, ciertos factores influyen en las decisiones, se puede mejorar la toma de decisiones generando experiencia en las empresas.

#### **4.6 Motivación**

La palabra motivación proviene de los términos latinos motus (“movido”) y motio (“movimiento”). La motivación es lo que impulsa a una persona a tomar ciertas acciones y persistir hasta lograr la meta.

Este concepto también está relacionado con la voluntad y las preferencias. En otras palabras, la motivación es la voluntad de trabajar duro y alcanzar ciertas metas.

La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, placer o lujo. Cuando una persona está motivada para hacer y encuentra ese algo, necesario o conveniente. Por lo tanto, según Chiavenato (2019):

La motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. En este sentido, la motivación se convierte en un activador de la conducta humana. Los estados motivacionales, lo mismo que los actitudinales, se generan por efecto de un conjunto de factores o variables que se interaccionan. (p.80)

El liderazgo es la capacidad de influir positivamente en las personas y los sistemas evocando una cierta actitud bajo la autoridad de uno para: tener un impacto y un resultado significativo, que nos permite formar hábitos, probar cosas nuevas, sostener el esfuerzo en alguna tarea que consideramos útil o productiva, o incluso necesaria para satisfacer alguna necesidad básica.

#### ***4.6.1 Clasificación de la motivación***

- **Motivación positiva:** es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo.
- **Motivación negativa:** es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.
- **Motivación Intrínseca (MI):** es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.
- **Motivación Extrínseca (ME):** es cuando el alumno sólo trata de aprender no porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece.
- **Identificación:** es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

La clasificación de la motivación es importante por muchas razones como los es un empleado motivado se desempeña mejor porque se siente mejor en el trabajo y es más productivo. Esto fortalece su sentido de compañía y equipo. Las nuevas ideas surgen más fácilmente y se las pasan a los superiores.

#### **4.7 Motivación laboral**

Explica que la motivación laboral, según Chiavenato (2029), “Es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales” (p.596). Es el resultado de la relación entre los individuos y los incentivos creados por la organización para crear factores motivadores, que motiven a los empleados a alcanzar metas. Es la voluntad la que caracteriza al individuo a través de su búsqueda de metas organizacionales, diseñadas para satisfacer sus propias necesidades.

Los esfuerzos de los empleados para lograr todos los objetivos de la organización, así como las necesidades individuales a las que se dedican alto nivel de energía. Esto significa que la propia motivación de satisfacer las necesidades auto percibidas de los empleados, mejorar las condiciones de trabajo y satisfacer las necesidades personales se convierte en el detonante que hace que los empleados reaccionen para lograr una sensación de bienestar máximo techo que trae la realización o cristalización de la meta.

##### ***4.7.1 Factores de influencia en la motivación laboral***

La conducta humana está orientada a alcanzar objetivos, así se comprenderá mejor los factores que favorecerán la motivación en el trabajo, es decir, el trabajador que esté motivado aportará todos sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que los objetivos empresariales habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos.

Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución

económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social. Como nos plantea Eduardo Gómez:

Para motivar a los empleados, es necesario tener en cuenta sus características personales, como la magnitud de sus valores, su bagaje cultural, la situación económica del entorno en el que viven o los objetivos o metas que deseas alcanzar mediante el desarrollo de tu trabajo.

Podemos concretar que, para los trabajadores, las principales fuentes de motivación externa son las siguientes:

- **La retribución económica.** Aunque en ocasiones, a medida que un trabajador va elevando su estatus económico comienza a disminuir la importancia que le da al dinero. Por lo que podemos afirmar que el dinero no va a motivar de igual manera a un trabajador que tenga sus necesidades básicas o primarias cubiertas que a un trabajador que las necesita cubrir.
- **El reconocimiento dentro de la empresa.** Un reconocimiento continuo al trabajador podrá dejar de ser motivador, el reconocimiento deberá ser proporcional al trabajo que se desarrolle.
- **La responsabilidad sobre el trabajo.** Deberá corresponder con la formación y las capacidades que el trabajador posea.
- **El reconocimiento social.** Es una gran fuente de motivación, y en ocasiones una fuente de motivación superior al dinero, que el desarrollo de un trabajo sea valorado y reconocido por la sociedad.

La meta o misión de los trabajadores en un país desarrollado es radical que un trabajador en un país en desarrollo. La personalidad y las necesidades de los empleados son

los principales factores que los empleadores se preocupan primero y los gerentes necesitan evaluar para mantener a sus empleados motivados.

#### **4.8 Liderazgo**

El liderazgo de acuerdo con los autores Alvero et al (2019) menciona que “Es una disciplina deliberada que afecta al grupo determinado a lograr un conjunto de metas predeterminadas que sean beneficiosas, útiles y que satisfagan las necesidades reales del grupo” (p.7). El liderazgo requiere un conjunto de habilidades y más todo en una serie de mensajes objetivos a través de los cuales una persona el líder del grupo influye en su entorno para lograr la iluminación y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más voluntaria y efectiva.

La gestión de metas e intereses se enfoca en las habilidades y destrezas involucradas en la planeación y ejecución estratégica, llevando a las empresas u organizaciones a innovar para mejorar su crecimiento y desarrollo.

##### **4.8.1 Tipos de liderazgo**

Para el autor Soto (2019), los tipos de liderazgos que existen dentro de una empresa y se las aplica en diferentes formas para una gestión empresarial efectiva son las siguientes:

- **Liderazgo Empresarial:** es el liderazgo e influir en el comportamiento de los componentes de la empresa integrándolos él, para lograr los objetivos comunes de la empresa o negocio.
- **Liderazgo Autocrático:** son líderes que dan órdenes y esperaba que se cumplieran sus órdenes. Es positivo y dogmático, conduce la capacidad de dar premios o castigos son los principales métodos en los que razones para esperar obediencia

- **Liderazgo Democrático:** establece que un líder democrático toma decisiones en consulta con sus subordinados, de modo que las decisiones y acciones se negocien, facilitando la participación de los empleados.
- **Liderazgo Carismático** un líder carismático es alguien que puede encantar a la gente, elegido por la forma en que encanta a los demás y se distingue por su capacidad de encantar y despertar admiración.
- **Liderazgo Situacional:** lideran un grupo o empresa utilizando el estilo de liderazgo adecuado según la condición y madurez del empleado. El liderazgo situacional es un enfoque dinámico para administrar una empresa y/o personas donde el líder debe ser flexible y saber siempre qué hacer.

#### ***4.8.2 Componentes del liderazgo***

Alrededor del mundo, podemos ver como los grupos son influenciados por personas que transmiten diferentes valores o formas de hacer las cosas, estas personas que llamamos líderes tienen en cierta medida diferentes ingredientes que les dan esa habilidad. No todos tendrán estos ingredientes en la misma medida, pero estarán presentes de una forma u otra, de acuerdo con Koontz & Weihrich (2020), veremos de forma rápida los ingredientes y componentes del liderazgo:

- **Poder:** es la capacidad de individuos o grupos de inducir o influir en las opiniones o acciones de otras personas o grupos. El poder legítimo emerge normalmente de un puesto y se deriva de un sistema cultural de derechos, obligaciones y deberes, con fundamento en el cual un puesto es aceptado como legítimo por los individuos.
- **Profundo conocimiento de los individuos:** solo de esta forma podremos saber cómo actuar y que acciones o estilos de liderazgo tomar. De las mismas formas solo conociendo las expectativas de una persona podremos satisfacerlas.



- **Capacidad para inspirar a los seguidores:** el fin de esto es influir en ellos para que usen el máximo potencial de sus capacidades para el logro de los objetivos organizacionales. Es crear un lazo con los subordinados de forma tal que sea generador de lealtad, devoción y promover sus anhelos.
- **Estilo de liderazgo y ambiente generado:** diseño y sostenimiento de condiciones favorables para el desempeño. “Los individuos tienden a seguir a quienes, en su opinión, les ofrezcan los medios para satisfacer sus metas personales”.

El componente del liderazgo estará interesado en establecer una relación cálida y humana con sus empleados, rechazando la frialdad que caracteriza a muchos altos directivos en el mismo barco, y luchando por un mismo objetivo. Trato de que otros altos directivos justifiquen a sus subordinados. El liderazgo es muy importante en la formación de la cultura de la empresa.

#### ***4.8.3 Beneficios de un buen liderazgo***

Según Amaguaña (2020) un buen estilo de liderazgo trae muchos beneficios al equipo, de los cuales mencionaré los beneficios que considero más importantes tanto para la organización como para el grupo de trabajo los cuales son:

- La motivación es uno de los principales beneficios de un buen liderazgo. El líder se encarga de mantener motivado a su equipo de trabajo felicitándolo y agradeciéndole cuando las metas se han alcanzado, escuchando sus peticiones, brindándole las condiciones ambientales necesarias para el desempeño de sus actividades o generando oportunidades que le brinden crecimiento profesional.
- El aumento de confianza constituye otro beneficio importante de un buen liderazgo. Los buenos líderes dentro de una organización pueden crear confianza en los empleados para que cada uno desempeñe su trabajo de manera más eficiente. De la

misma manera, los buenos líderes están siempre dispuestos para los trabajadores cuando requieran ayuda o necesiten orientación.

- Se incrementa el sentido de pertenencia y compromiso por parte de los trabajadores tanto al equipo de trabajo como a la organización como tal, como consecuencia de que un buen líder gracias a su carisma genera lealtad en los trabajadores, mejorando así la imagen interior de la empresa al tener trabajadores comprometidos y con un sentido de compañerismo alto.
- La mejora del clima laboral es uno de los beneficios macro que tiene un buen liderazgo dentro de la organización, Puede influir en la forma en que otros actúan o piensan, motivándolos a realizar de manera efectiva las tareas que se supone que deben realizar, ayudando así a lograr logros tanto individuales como grupales.

Puede influir en la forma en que otros actúan o piensan, motivándolos a realizar de manera efectiva las tareas que se supone que deben realizar, ayudando así a lograr logros tanto individuales como grupales.

#### **4.9 Clima organizacional**

Según Héctor Eduardo González (2019):

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que los individuos y los grupos que trabajan en una organización tienen de su lugar de trabajo. Esto hace que la gente se sienta cómoda, a gusto, en un ambiente agradable y amistoso, de acuerdo con sus expectativas, o que, por el contrario, el pase mal durante su tiempo de trabajo, por cualquier motivo vinculado a la situación laboral. (p.86).

En cualquier organización, la gestión del clima es de gran importancia, ya que es fundamental para dar forma a la estrategia de una organización y además tiene consecuencias directas que requieren una visión amplia, integral y comprensiva de la realidad de la

organización. Implemente un proceso que le permita crear un ambiente de trabajo que conduzca al logro de las metas previstas.

#### ***4.9.1 Definición de clima organizacional***

Cuando se habla del clima organizacional, se describe a la percepción que tienen los colaboradores sobre su lugar de trabajo, es decir, cómo responden a diferentes estímulos en el lugar de trabajo.

Según Chiavenato (2007) menciona que:

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes” (p59).

El clima organizacional que se ha creado dentro de la empresa es muy importante porque le permite alcanzar las metas personales de cada persona y la organización y el entorno de la institución depende de muchos factores que determinan si será agradable o frío, en este caso uno de los más importantes que los motive a realizar las tareas asignadas, al mismo tiempo sienten que la organización es parte de ellos como una forma identificación directa.

Según Robbins (2016), menciona que:

“Un entorno conformado por las instituciones y fuerzas internas y externas que pueden influir en el desempeño laboral y en la vida” (p.56)

La implicación especial de este enfoque es que el comportamiento del empleado no es únicamente consecuencia de factores organizacionales, sino que depende de sus ideas.

personal de estos elementos.

#### ***4.9.2 Características del clima organizacional***

Héctor Eduardo González (2019) menciona que lo siguiente acerca del clima organizacional:

El clima y la cultura son muy interdependientes, pero el clima es situacional. En otras palabras, ocurre antes de representar alguna intersección de las variables estructurales. El clima puede mejorar con una intervención bien ejecutada. Está determinado por las características individuales del empleado y las realidades físicas, ambientales y sociales de la organización. Se considera que entre sus condicionantes los siguientes aspectos:

- Políticas de la dirección
- Estilos de liderazgo
- Formas de comunicación interna
- Factores físico-ambientales
- Estructura y procesos de trabajo
- Procesos vinculados directamente a la gestión de los recursos humanos
- Grado de centralización y de posibilidades de participación
- Tamaño de la organización

Por lo tanto, el comportamiento del conjunto, es decir, el comportamiento organización será el resultado del comportamiento de las personas en situaciones el trabajo y aportes de su entorno, no una suma, sino una sinergia para lograr su objetivo. Es necesario agregar grupos de trabajo a la funcionalidad para su influencia en el comportamiento del grupo y de los miembros individuales.

#### ***4.9.3 Clima organizacional positivo***

Genera múltiples beneficios, como reforzar a los equipos de trabajo internos, potenciar la confianza con el público externo de la institución e incrementar las ganancias de la institución.

Los principales factores que afectan de forma positiva al clima organizacional son:

- El reconocimiento del buen desempeño de los empleados, a través de una mención, una retribución o un beneficio particular.
- La capacitación para los empleados según su especialidad profesional o que les permita crecer en la organización.
- La oportunidad de crecimiento en los cargos dentro de la empresa.

#### ***4.9.4 Clima organizacional negativo***

Puede deberse a múltiples factores, que se dan de manera independiente o en simultáneo. Es importante identificar los factores que afectan de manera negativa para modificarlos y revertir la situación. Los principales factores que afectan de forma negativa al clima organizacional son:

- La difusión de rumores entre los empleados, que generan confusión y malentendidos.
- La sobrecarga de tareas y responsabilidades de los empleados, que provoca disconformidad y mayor rotación de personal.
- La falta de atención a las necesidades y situaciones de problemas entre los empleados, lo que puede provocar un aumento de inasistencias.

#### ***4.9.5 Funciones del clima organizacional***

Según Brunet, (2019), las funciones del clima organizacional más importantes son:

- Desvinculación. Lograr que un grupo de personas que un grupo que "no está vinculado" con la función que realiza, se comprometa.
- Obstaculización. Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles porque no están facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.

- Énfasis en la producción. Hace énfasis al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
- Estructura. Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- Recompensa. La sensación de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
- Riesgo. El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
- Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
- Conflicto. La sensación de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- Identidad. El sentimiento de que uno pertenece a la organización y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

El ambiente organizacional juega un papel importante en la determinación cultura organizacional de una organización, determinada en gran medida por miembros de la organización. Toda organización debe crear una cultura. una organización que lo define y lo apoya en la promoción de la proximidad o la distancia profesores con la propia escuela. Por

ello, lo considero definido el clima organizacional en cada institución educativa debe ser considerado cultura organizacional.

#### ***4.9.6 Elementos del clima organizacional***

El clima organizacional se comunica de diferentes formas en una organización. Entre las más importantes se encuentran:

- **Políticas:** Son las reglas escritas para lo que se debe y no hacer. Las políticas describen cómo las personas deben hacer las cosas.
- **Prácticas:** Estos son los comportamientos en los que se involucran los empleados y sus supervisores, en otras palabras, cómo se comunican o no las políticas.
- **Parámetros:** Estas son las expectativas que los supervisores y otros empleados expresan sobre lo que cada empleado debe y no debe hacer.
- **Recompensas:** Estas pueden ser monetarias, como bonificaciones por un alto volumen de ventas, o no monetarias, como elogios por un trabajo bien hecho.

### **4.10 Mejora continua**

#### ***4.10.1 Definición***

De acuerdo con Guadamillas, (2009), “La mejora continua es un filosofía de dirección que trata de conseguir ventajas competitivas basadas en la mejora de los niveles de calidad de los productos y de la gestión estratégica y operativa de los procesos mediante la introducción de continuos y pequeños cambios realizados de forma sistemática” (p. 597).

Es decir, la mejora continua es un proceso en el cual se plantean las necesidades de la organización y de sus colaboradores, su principal ventaja radica en que al ser aplicada contribuye a la mejora de las debilidades que hayan sido detectadas en la empresa, además, refuerza las fortalezas.

#### **4.10.2 Estrategias de mejora continua**

Cada organización tiene necesidades y problemas distintos por lo que debe adaptar un modelo que se aplique a cada proceso necesario, existen varias estrategias de mejora continua que se adaptan a su propio entorno.

##### **Filosofía Kaizen**

De acuerdo con lo que plantea (Chirinos et. al. 2010), la filosofía Kaizen significa “Mejoramiento continuo, que implica a todas las personas, tanto gerentes como trabajadores, y ocasiona un gasto relativamente pequeño” (p. 119).

Es decir, todos los colaboradores de la organización deben involucrarse en el mejoramiento de las actividades que realizan en cada departamento, los jefes son los encargados principales de socializar las estrategias previamente diseñadas.

Si bien es cierto la mejora continua es una actividad diaria existen actividades que demandan mayor atención por que se debe delegar a un equipo pequeño para que se encargue de dar seguimiento a las actividades más demandantes.

##### **Modelo Ki Wo Tsukau**

El modelo Ki Wo Tsukau aunque lleva un nombre japonés y que significa “Preocuparse por...” se originó en México, según Ita et. al. (2013), “Es un modelo de aseguramiento de la mejora continua en el marco de los sistemas de la gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2008” (p. 257).

Este modelo de mejora continua permite integrar a la organización teniendo en cuenta las ideas y sugerencias de todos los colaboradores sin importar el nivel jerárquico de cada uno, dando paso a tener más productividad.



#### **4.11 Marco metodológico**

##### **Policía Nacional Ecuatoriana**

En efecto en el año de 1822 entramos a formar parte de la Gran Colombia, como Distrito del Sur o Provincia de Quito, en donde ya disponíamos de una nomenclatura de autoridades y empleados para el ejercicio de la función policial, pues con jefes de Policía, Jueces de Policía, Comisarios, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores bajo las dependencias de los Municipios. Al advenimiento de la República, las funciones policiales y en general la conservación del orden público quedó en manos de los militares que detentaban el poder en todos los órdenes.

En los primeros años de la República se sostenían los sistemas administrativos implantados por el Libertador Simón Bolívar en la Gran Colombia, en consecuencia, los Municipios conservaban características idénticas a los antiguos cabildos, incluyendo lo relacionado a la intervención policial.

En el año de 1832 el Congreso considerando la necesidad de fijar bases para formar la Policía, decreta que los Consejos Municipales, de las Capitales de Departamento elaboren el Reglamento de Policía que regirá en cada uno de ellos, aclarando que la Policía no tendrá

ninguna otra intervención que la que le atribuyen las leyes y deberá quedar bajo la responsabilidad de los Consejos Municipales , por lo tanto cesan en sus funciones todos los empleados del ramo y quedan abolidos los nombres de Juez y Jueces de Policía, súper vigilantes, Gendarmes y Celadores, subsistiendo solamente los de Comisarios y Dependientes.

En este primer período presidencial, mandato del Gral. Juan José Flores no se dejó muy resuelto el aspecto policial y como fácilmente se puede deducir de lo expuesto, la Policía a esa fecha no era una institución nacional, pues su acción no sobrepasa los linderos provinciales o cantonales.

Al asumir la presidencia Vicente Rocafuerte en el año 1835, restablece la Policía al mismo estado que se encontraba en 1830, de todas maneras, se preocupa que la Policía adquiera los más altos niveles de eficiencia y servicio dictando la Ley de Régimen Político y Administrativo. En ella se fijan como funciones de los Consejos Municipales, el cuidar de la Policía de Seguridad, Salubridad, Comodidad y Ornato.

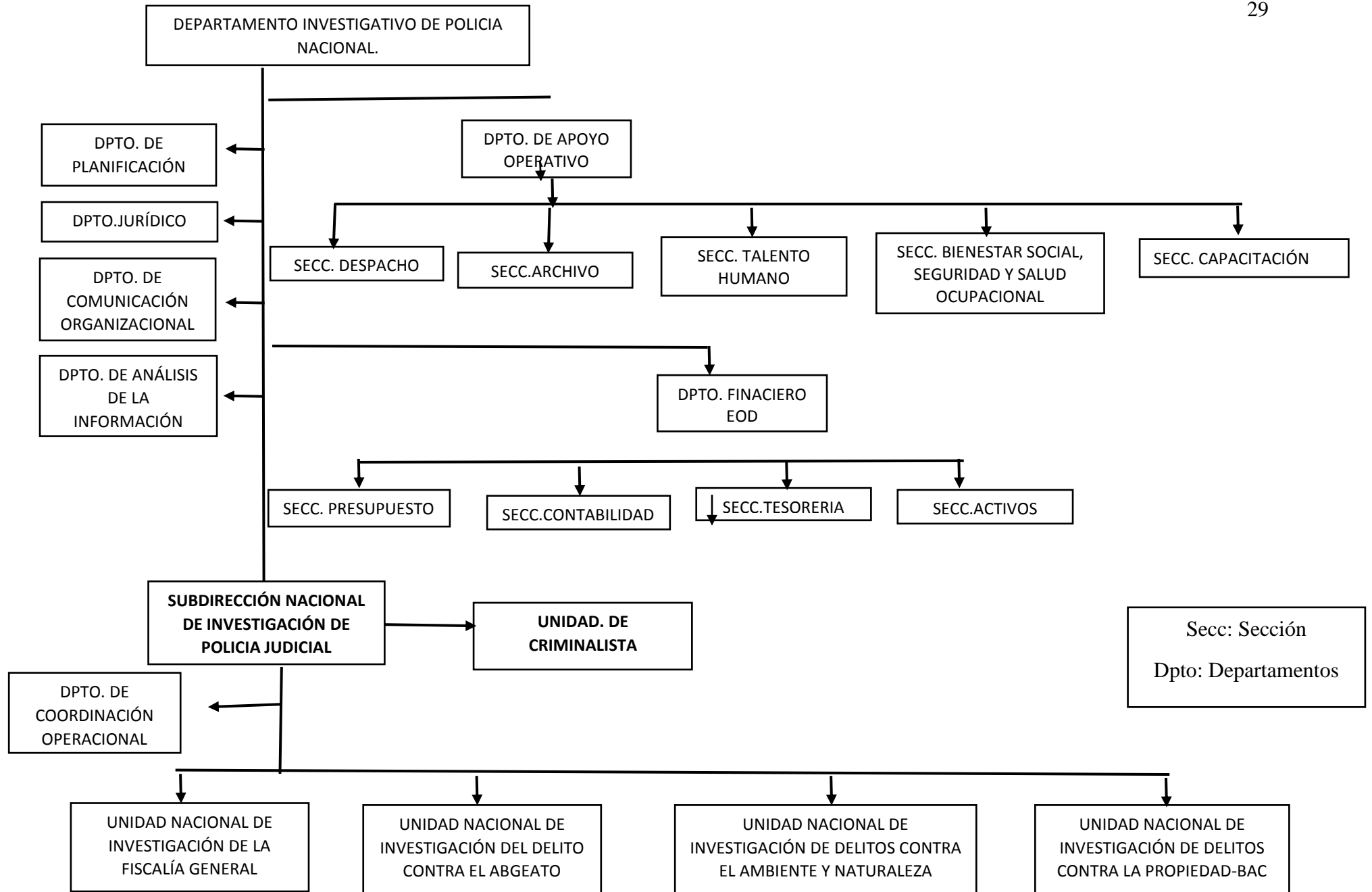
La Asamblea Constituyente de 1843, dicta una nueva ley de Régimen Político y Administrativo, según la cual se centralizaba en el Poder Ejecutivo la mayor parte de las atribuciones que correspondían a los Municipios y se establece que los ministros de Gobierno y Relaciones Exteriores se encarguen de todo lo que se refiere a la Policía de todos los pueblos. Esto viene a constituir un primer paso para la organización de la Policía como Institución Nacional.

En febrero de 1848, es aprobado por el Ejecutivo el Reglamento expedido por el Municipio de Quito, sentándose bases para una función policial menos localista, pues comparte responsabilidades con el poder central. Se establece que la Policía de cada cantón estará a cargo de un jefe de Policía, un Comisario, Celadores y Empleados, el jefe de Policía será la autoridad máxima y será nombrado por el Ejecutivo. La Policía deja de ser

dependencia administrativa municipal y se constituye una entidad casi independiente con funciones específicas, tales como: las de perseguir a sociedades secretas o sospechosas de cualquier crimen, cuidar que no corran rumores falsos que alarmen a la ciudadanía, los extranjeros que llegaren deberán presentarse con sus pasaportes ante el Jefe de Policía, no deberá permitirse ningún espectáculo, diversión sin licencia de la Policía, prohibición de actos o expresiones contrarios a la religión, a la moral y a las buenas costumbres entre otras.

Información perteneciente a la Policía Nacional ecuatoriana P.N.E (2023)

#### ***4.11.1 Estructura organizacional de la policía nacional***



La estructura organizacional del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga se rige al mismo organigrama de la Dirección Nacional de Investigación, donde consta de departamentos, secciones y unidades estratégicas ya que ambas instituciones pertenecen a la Policía Nacional del Ecuador.

#### ***4.11.2 Dirección de Investigación de la Policía Nacional***

La Dirección Nacional de Investigación de Policía Judicial, tiene como misión investigar delitos de ejercicio de la acción penal pública, conforme lo dispone la autoridad competente, mediante técnicas especializadas de investigación, a fin de establecer los elementos de convicción para evitar la impunidad, en apoyo a la administración de justicia, en respeto a la dignidad y los derechos de las personas, sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.

Apegados a este mandato, el Talento Humano pone en práctica los conocimientos sobre la investigación de un hecho delictivo y de la escena del crimen, siendo una fuente valiosa de información para el descubrimiento y comprobación técnica y los responsables. Estas herramientas sirven para el desempeño del personal capacitado y sobre todo consciente de las exigencias actuales en la sociedad, conscientes de la constante demanda de seguridad, que requiere el firme compromiso de una respuesta oportuna, alineada a la misión institucional, velar por la seguridad de las personas.

Congruente con el requerimiento de paz social, se ponen de manifiesto altos estándares de calidad en el Talento Humano, recursos logísticos, técnicas adquiridas y sobre todo valores aprendidos, que permite servir a la sociedad con oportunidad y eficiencia, conforme los escenarios cada vez más complejos, respaldando con acciones y conocimientos los objetivos operativos y estratégicos que todo funcionario policial tiene por misión diaria.

#### ***4.11.3 Atribuciones y responsabilidades***

- Ejercer el mando y administrar los recursos a su cargo en el ámbito de sus competencias.
- Asesorar al director general de Investigaciones la ejecución de operaciones y estrategias operativas en el ámbito de su competencia.
- Coordinar y gestionar con las autoridades competentes sobre el cumplimiento de las diligencias y procedimientos investigativos.
- Coordinar con otras dependencias de la Policía Nacional e organizaciones públicas y privadas, sobre la ejecución de operativos en cumplimiento a las disposiciones de la autoridad competente.
- Presentar el informe de gestión al director general de Investigaciones conforme con la normativa legal establecida.

## **5. PROPUESTA METODOLÓGICA**

### **5.1 Enfoque de Investigación**

Del enfoque cuantitativo se tomará en cuenta la técnica de recolección de datos utilizando el “Cuestionario creado por LITWIN Y STRINGER” para medir la efectividad del Clima Organizacional dentro del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, esto quiere decir que la investigación cuantitativa parte desde el proceso deductivo que es una estrategia utilizada para sacar una conclusión lógica a partir de un conjunto de principios.

El enfoque cuantitativo es aquella en la que se recoge y analizan datos cuantitativos sobre variables. (...) trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. (Pita y Pértegas, 2002, p.78).

El enfoque cuantitativo es un procedimiento común, se realiza principalmente de la recopilación de datos en el contexto de la investigación científica que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos.

### **5.2 Nivel de Investigación**

La investigación será de tipo descriptivo ya que se busca identificar la percepción a los colaboradores acerca del clima organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional, la cual es la institución donde se realizó estudio, se describió las características de la población utilizando un cuestionario de medición del clima

organizacional que consta de 9 dimensiones que se enfocan a medir el ambiente laboral, una vez obtenido los resultados nos daría una mejor perspectiva del porqué de los resultados al momento de analizar los datos conseguidos.

### **5.3 Diseño de investigación**

De acuerdo con el propósito del proyecto es hacer un diagnóstico del clima organizacional del Departamento Investigativo de la Policía Nacional De Latacunga, apoyado mediante la técnica de la encuesta y un cuestionario que evalúa el clima organizacional, por esta razón el diseño de la investigación es no experimental, debido a que se está realizando una observación de una estructura ya establecida por la institución, en donde no se va a intervenir bajo ningún motivo

### **5.4 Técnicas e instrumentos**

El instrumento que se aplica es el: “Cuestionario creado por LITWIN Y STRINGER”, que contienen 9 indicadores con un total de 53 ítems con varias opciones de respuesta, mismo que tienen relación con las dimensiones del clima organizacional, los cuales serán aplicados a los colaboradores del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga.

#### ***5.4.1 Antecedentes Del Cuestionario Litwin Y Stringer (1968)***

En la Universidad de Guayaquil se implementó el cuestionario de clima organizacional de LITWIN Y STRINGER (1968) para generar la tesis titulada “Estudio De La Influencia Del Clima Organizacional En El Proceso Agregador De Valor Del Ministerio De Inclusión Económica Y Social” que tiene como autore a Vera (2016) en la cual permitió la recolección de datos.

En la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo se implementó el cuestionario de clima organizacional de LITWIN Y STRINGER (1968) para generar la tesis



titulada “Clima Laboral Según El Modelo De Litwin Y Stringer Aplicado A La Empresa Moliperú En La Ciudad Dechiclayo 2018” que tiene como autor a Gavidia (2019) en la cual permitió la recolección de datos.

En la Universidad Internacional SEK se implementó el cuestionario de clima organizacional de LITWIN Y STRINGER (1968) para generar la tesis titulada “Clima Laboral Y Compromiso Organizacional En El Departamento De Talento Humano De La Escuela Politécnica Nacional, Quito” que tiene como autor a Monge (2018) en la cual permitió la recolección de datos.

## 5.5 Población

Es el conjunto de seres vivos que habitan en un lugar determinado. “La población es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias et al., 2016, p. 202).

**Tabla 2**

*Números de funcionarios que conforman la Policía Investigativa Del Cantón Latacunga.*

<b>Funcionarios por departamentos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Policía Judicial	21	42%
Criminalista	17	34%
Medicina Legal	12	24%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe

**Tabla 3**

*Números de funcionarios que conforman la Policía Investigativa Del Cantón Latacunga.*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	34	68%
Femenino	16	32%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022-2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Tabla 4**

***Cargo de los Colaboradores que conforman el Departamento Investigativo de la Policía Judicial.***

<b>Cargos de los Colaboradores del departamento investigativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Investigador	6	12%
Operativo	2	4%
Administrativo	2	4%
Detective	2	4%
Estadística	1	2%
Secretaria	2	4%
Técnica En Tecnología Forense	10	20%
Perito	13	26%
Agente Investigador	5	10%
Funcionario Publico	2	4%
Jefe De La Policía Judicial	2	4%
Jefe De Criminalista	2	4%
Sgos (Mayor De La PJ)	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022-2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

La población que se tomó en cuenta está conformada por 50 personas ubicados en diferentes áreas del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga, periodo 2022 – 2023., de acuerdo con el número de personas a las cuales se aplicará el instrumento.

## 6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis e interpretación de resultados

#### 6.1.1 Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer

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

- 1. Estructura.** Es la impresión de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen. Realza en la estructura formal.
- 2. Responsabilidad.** El sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con superiores.
- 3. Recompensa.** Es el efecto de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
- 4. Riesgo.** El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización. Énfasis en tomar riesgos calculados.
- 5. Calidez.** La percepción de una buena confraternidad general. Realza en la prevalencia de la amistad y grupos sociales informales.
- 6. Apoyo.** Es reconocer la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
- 7. Normas.** La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo. Realza el puesto en hacer un buen trabajo.
- 8. Conflicto.** El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean distintas de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta.

**9. Identidad.** Es el pertenecer a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico (P. 29)

**Para esta investigación se direcciona la puntuacion con los siguientes niveles**

Grado de satisfacción	Niveles
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Muy de acuerdo	4

## 6.2 Tabulación del cuestionario

**Tabla 5**

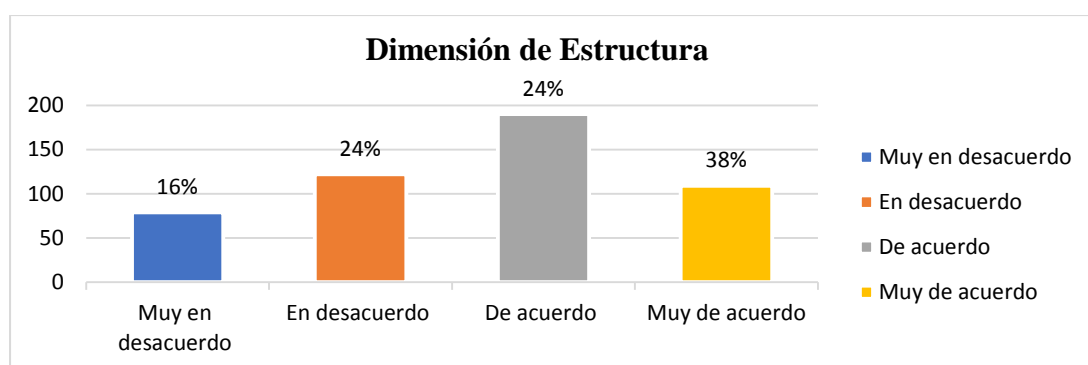
Dimensión de	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Puntuación	Porcentaje
<b>Estructura.</b>												%
Muy en desacuerdo	10	9	7	7	5	9	6	6	14	6	<b>79</b>	<b>16%</b>
En desacuerdo	8	8	7	9	8	15	16	16	20	15	<b>122</b>	<b>24%</b>
De acuerdo	21	24	24	17	24	18	19	15	7	21	<b>190</b>	<b>38%</b>
Muy de acuerdo	11	9	12	17	13	8	9	13	9	8	<b>109</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe

**Figura 1**

*Dimensión de estructura*



*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo De La Policía Judicial De Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 5 y figura 1, se ilustra la dimensión relacionada con la estructura de la organización la cual hace referencia al sentimiento de los empleados respecto a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existen, se determinó que un

38% de colaboradores coinciden en que se encuentra de acuerdo con que las tareas se encuentran definidas y estructuradas, además los jefes siempre muestran interés por la

organización y no es necesario tanto papeleo, mientras que un 24 % mencionó que se encuentran muy en desacuerdo con lo anteriormente planteado, seguido se encuentra un 22% que manifestaron que están muy de acuerdo, por último, un 16 % se encuentra muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de los colaboradores que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo sumados sus porcentajes nos da un resultado de 60% de personas que afirma que la institución cumple con la dimensión de estructuras, se debe tener en consideración el resultado negativo de muy en desacuerdo y en desacuerdo que sumados sus porcentajes se puede determinar que un total del 40% considera que la organización no cumple con la estructura correcta para desarrollar las actividades laborales.

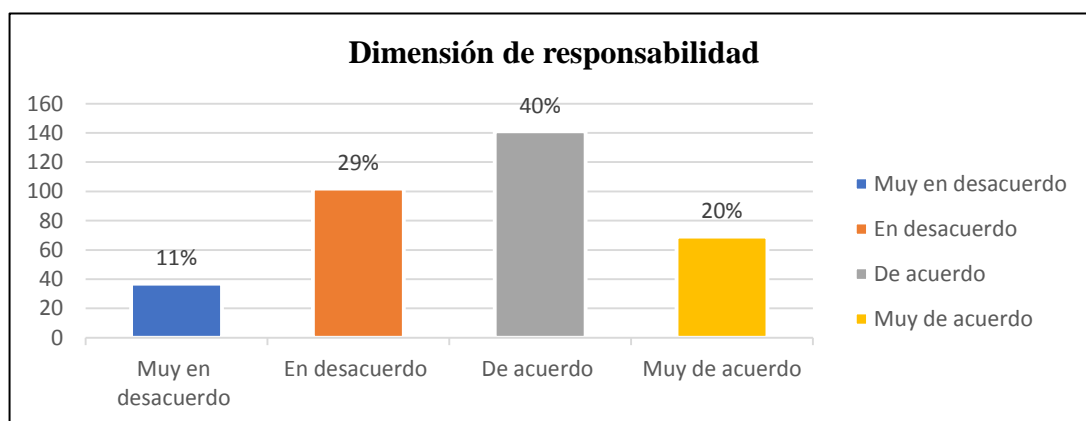
**Tabla 6** Dimensión de responsabilidad.

Dimensión de responsabilidad	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	Puntuación	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	4	4	4	6	7	7	37	11%
En desacuerdo	14	13	13	11	16	21	14	102	29%
De acuerdo	22	24	20	21	19	14	21	141	40%
Muy de acuerdo	9	9	13	14	9	8	7	69	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 2** Dimensión de responsabilidad.



*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

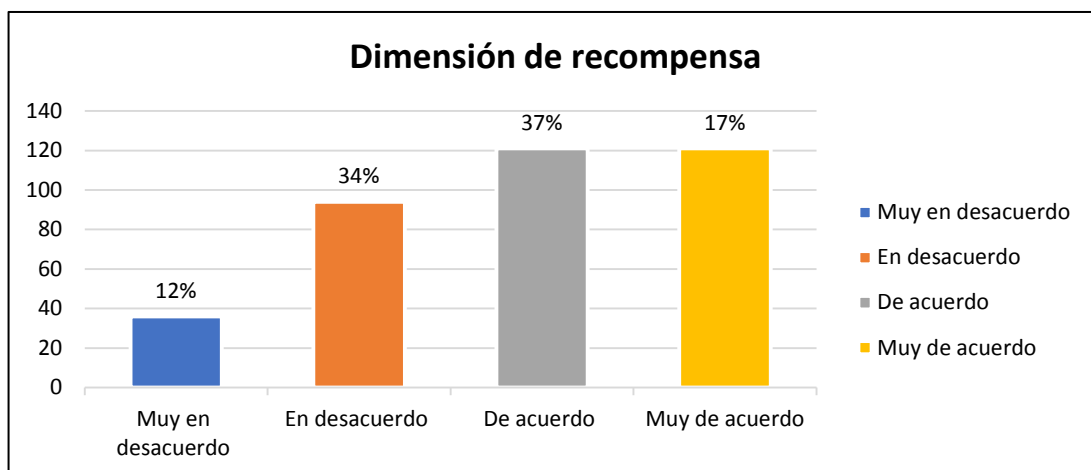
En la tabla 6 y figura 2, se ilustra la dimensión relacionada con la responsabilidad de la organización la cual hace referencia al sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe", poder tomar las decisiones solos y no tener que consultar cada paso con los superiores, se determinó que un 40% de colaboradores están de acuerdo en que casi todo los trabajos realizados se verifican y tienen supervisión de sus superiores además individualmente son responsables de realizar sus trabajos y tomar decisiones que ayuden a mejorar la calidad de su labor, mientras que un 29% menciono que se encuentra en desacuerdo con lo anteriormente planteado, seguido se encuentra un 20% que manifestaron que se encuentran muy de acuerdo, finalmente, un 11% de colaboradores indicó que se encuentra muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de los colaboradores que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo y sumandos sus porcentajes nos refleja un resultado de 60% que mencionan que la institución cumple con el indicador de responsabilidad, se debe tomar en cuenta que al sumar los porcentajes negativos de desacuerdo y muy en desacuerdo se puede determinar que sumados refleja un total de 40% que considera que la organización no cumple con el indicador de responsabilidad para desarrollar sus actividades laborales.

**Tabla 7** *Dimensión de recompensa.*

<b>Dimensión de recompensa</b>	<b>P1 8</b>	<b>P11 9</b>	<b>P2 0</b>	<b>P2 1</b>	<b>P2 2</b>	<b>P2 3</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	10	8	4	7	5	3	<b>37</b>	<b>12%</b>
En desacuerdo	18	15	19	14	20	17	<b>103</b>	<b>34%</b>
De acuerdo	13	20	18	22	15	22	<b>110</b>	<b>37%</b>
Muy de acuerdo	9	7	9	7	10	8	<b>50</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 3** *Dimensión de recompensa*

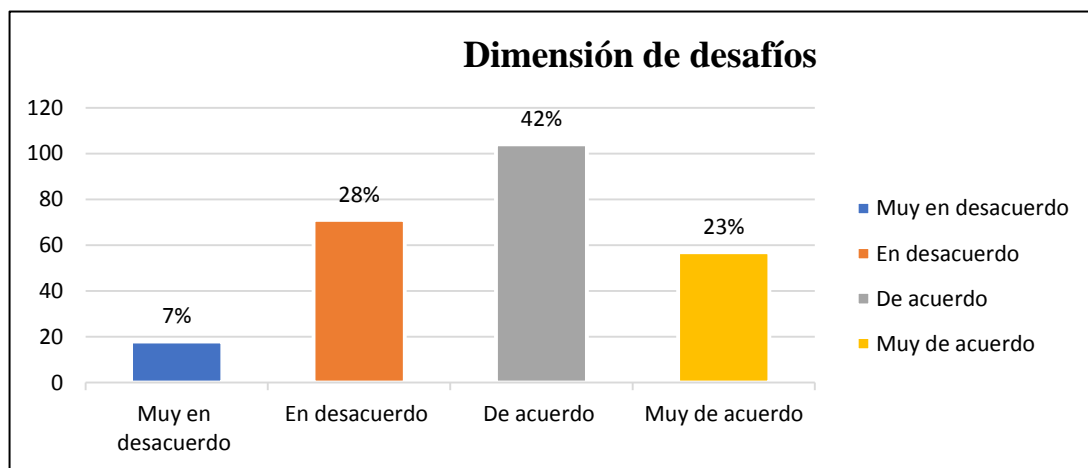
*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 7 y figura 3 se ilustra la dimensión relacionada con las recompensas de la organización la cual hace referencia a el sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho igualmente si el colaborador siente que existe un buen sistema de recompensas mediante su desempeño laboral, o se es sancionado si se comete errores en su labor, se determinó que un 37% de colaboradores están de acuerdo con que existe un buen sistema de recompensas y cuando se comete un error laboral se sanciona en la institución, mientras que un 34% menciona que se encuentra en desacuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 17% que manifestaron que se encuentran muy de acuerdo, finalmente, un 12% de colaboradores indicó que se encuentran muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de los colaboradores que trabajan en la institución manifestaron que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo se puede determinar que sumados sus porcentajes refleja un resultado de 54% que considera que la organización si cumple con el indicador de recompensas al desarrollar sus actividades, se debe tomar en cuenta que sumados los porcentajes negativos de en desacuerdo y muy en desacuerdo se refleja un resultado de 46% que afirman que la institución no cumple con el indicador de recompensas.

**Tabla 8** Dimensión de desafíos

Dimensión de desafíos	P24	P25	P26	P27	P28	Puntuación	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	2	3	3	5	<b>18</b>	<b>7%</b>
En desacuerdo	19	13	15	12	12	<b>71</b>	<b>28%</b>
De acuerdo	19	24	20	20	21	<b>104</b>	<b>42%</b>
Muy de acuerdo	7	11	12	15	12	<b>57</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 4** Dimensión de desafíos

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 8 y figura 4 se ilustra la dimensión relacionada con los desafíos de la institución la cual hace referencia a el sentido de riesgo y de desafío en el trabajo, su filosofía es que a largo plazo se progresará al manejar un buen sistema de toma de decisiones, igualmente se toma riesgos grandes ocasionalmente al arriesgarse por una buena idea, se determinó que un 42% de colaboradores están de acuerdo con que la institución toma buenas decisiones y se arriesga por una buena idea además que se piensa que a largo plazo se progresara de una mejor manera, mientras que un 28% menciono que se encuentra en desacuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 23% que manifestaron que se encuentra muy de acuerdo, finalmente, un 7% de los colaboradores índico que se encuentran muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los dos porcentajes con más relevancia que



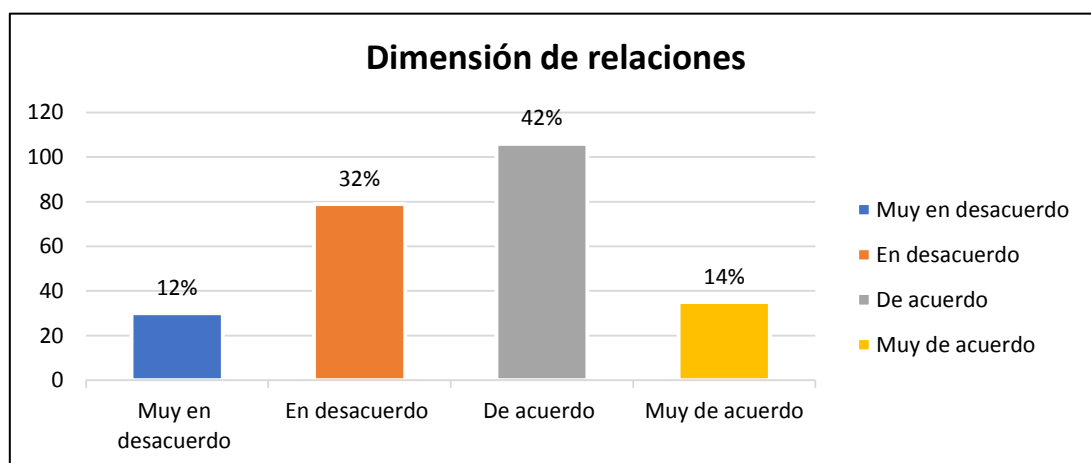
son de acuerdo y muy de acuerdo se refleja un resultado de 65% que considera que la institución si cumple con el indicador de desafíos en su ambiente laboral. Se debe tomar en cuenta el resultado de muy en desacuerdo y en desacuerdo que sumados nos refleja un resultado del 35% que mencionan que la institución no cumple con el indicador de desafíos.

**Tabla 9** *Dimensión de relaciones*

<b>Dimensión de relaciones</b>	<b>P29</b>	<b>P30</b>	<b>P31</b>	<b>P32</b>	<b>P33</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	6	7	5	5	7	<b>30</b>	<b>12%</b>
En desacuerdo	16	17	17	15	14	<b>79</b>	<b>32%</b>
De acuerdo	23	20	21	23	19	<b>106</b>	<b>42%</b>
Muy de acuerdo	5	6	7	7	10	<b>35</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 5** *Dimensión de relaciones*



*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 9 y figura 5 se ilustra la dimensión relacionada con las relaciones de la institución la cual hace referencia a la percepción de una buena confraternidad general, realiza en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales, se determinó que un 42% de colaboradores están de acuerdo en que prevalece una atmosfera amistosa y se caracteriza por tener un buen clima organizacional además la relación con el jefe y trabajador son agradables, mientras que un 32% menciono que se encuentra en desacuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 14% que manifestaron que se encuentran

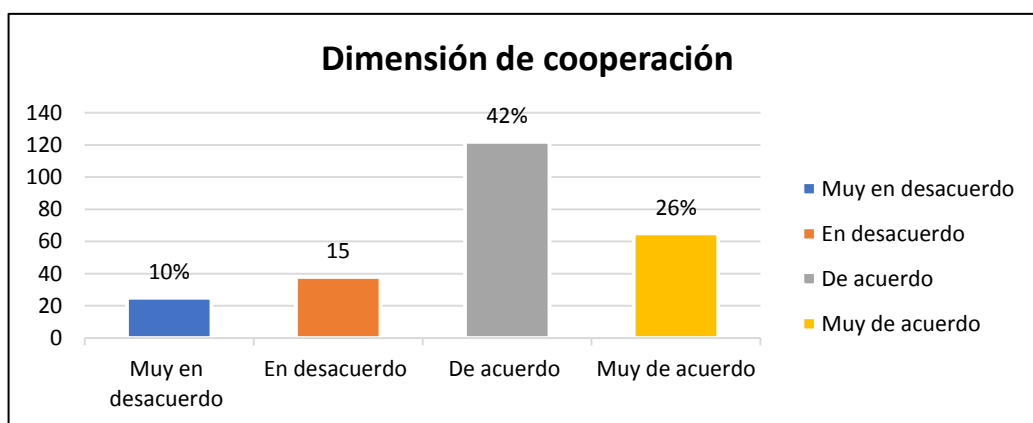
muy de acuerdo, finalmente, un 12% de los colaboradores indicó que se encuentra muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los porcentajes de muy de acuerdo y de acuerdo nos refleja un resultado de 56% de colaboradores que afirman que la institución si cumple con el indicador de relaciones, se debe tomar en cuenta los resultados de muy en desacuerdo y en desacuerdo que sumados nos refleja un resultado de 44% que consideran que la institución no cumple con el indicador que hace referencia a las relaciones laborales.

**Tabla 10** Dimensión de cooperación

Dimensión de cooperación	P34	P35	P36	P37	P38	Puntuación	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	6	6	4	6	<b>25</b>	<b>10%</b>
En desacuerdo	6	5	6	10	11	<b>38</b>	<b>15%</b>
De acuerdo	24	27	22	26	23	<b>122</b>	<b>42%</b>
Muy de acuerdo	17	12	16	10	10	<b>65</b>	<b>26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 6** Dimensión de cooperación



*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 10 y figura 6 se ilustra la dimensión relacionada con la cooperación de la institución la cual hace referencia a la percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas, se determinó que un 42% de colaboradores están de acuerdo en que se exige un rendimiento muy alto, la dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar y si los colaboradores se

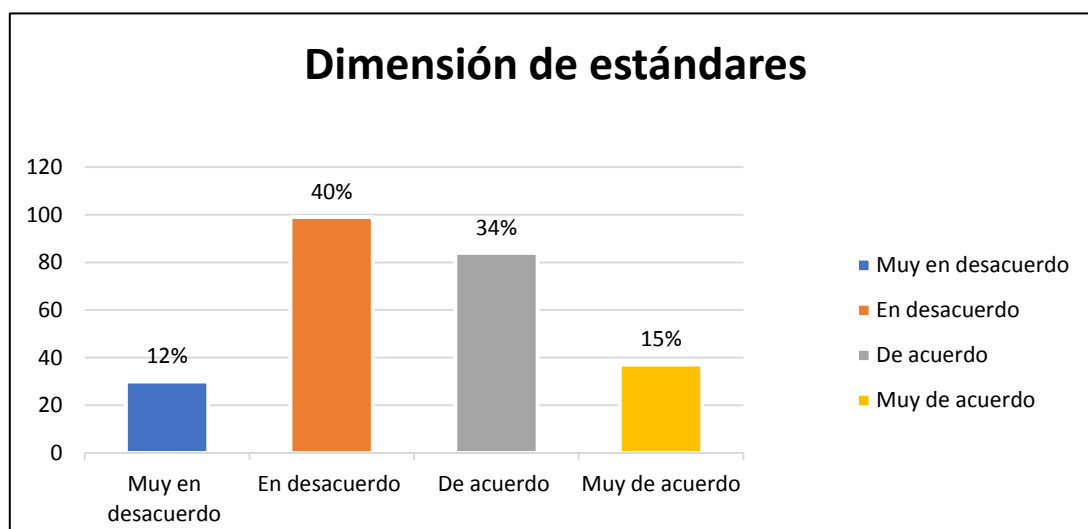
siente bien la productividad marchara bien, mientras que un 26% menciona que se encuentra muy de acuerdo con los anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 15% que manifestaron que se encuentran en desacuerdo, finalmente, un 10% de colaboradores indicó que se encuentran muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los porcentajes de muy de acuerdo y de acuerdo nos refleja un resultado 68% que considera que la institución si cumple con el indicador que hace referencia a la cooperación en su ambiente laboral, se debe tomar en cuenta los resultados de muy en desacuerdo y en desacuerdo que al ser sumandos nos refleja un resultado de 32% de colaboradores que piensan que no cumple con el indicador de cooperación.

**Tabla 11** *Dimensión de estándares*

Dimensión de estándares	P40	P41	P42	P43	P44	Puntuación	Porcentaje
Muy en desacuerdo	7	7	5	5	6	<b>30</b>	<b>12%</b>
En desacuerdo	19	22	21	16	21	<b>99</b>	<b>40%</b>
De acuerdo	17	15	17	19	16	<b>84</b>	<b>34%</b>
Muy de acuerdo	7	6	7	10	7	<b>37</b>	<b>15%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 7** *Dimensión de estándares*



*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe

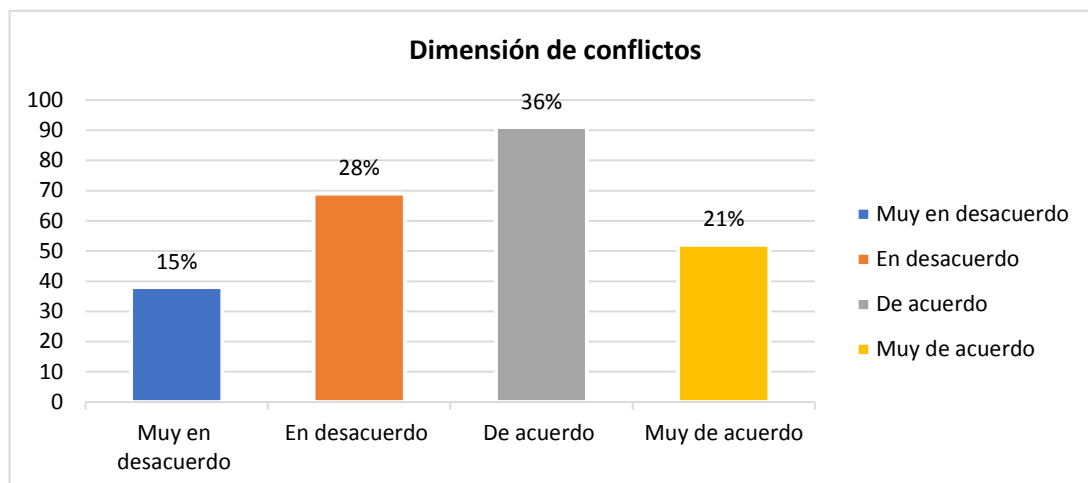
En la tabla 11 y figura 7 se ilustra la dimensión relacionada con los estándares de la institución la cual hace referencia a la percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento del trabajo. se determinó que un 40% de los colaboradores están en desacuerdo en que los jefes hablan de las aspiraciones del personal, existe cooperación entre compañeros y si se equivocan las cosas la ven mal los superiores mientras que un 34% menciona que se encuentran de acuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 15% que manifestaron que se encuentran muy de acuerdo, finalmente, un 12% de colaboradores indicó que se encuentran muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los porcentajes de muy de acuerdo y de acuerdo nos da como resultado 48% que piensan que la institución si cumple con el indicador de estándares, se debe tomar en consideración los resultados de muy en desacuerdo y en desacuerdo que al ser sumados nos refleja un resultado de 52% que considera que en la institución no cumple con el indicador que hace referencia a los estándares en su labor.

**Tabla 12** Dimensión de conflictos

<b>Dimensión de conflictos</b>	<b>P45</b>	<b>P46</b>	<b>P47</b>	<b>P48</b>	<b>P49</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	7	9	11	7	4	<b>38</b>	<b>15%</b>
En desacuerdo	14	15	16	14	10	<b>69</b>	<b>28%</b>
De acuerdo	19	15	15	17	25	<b>91</b>	<b>36%</b>
Muy de acuerdo	10	11	8	12	11	<b>52</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 8** *Dimensión de conflictos*

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo De La Policía Judicial De Latacunga (2022 - 2023).  
Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

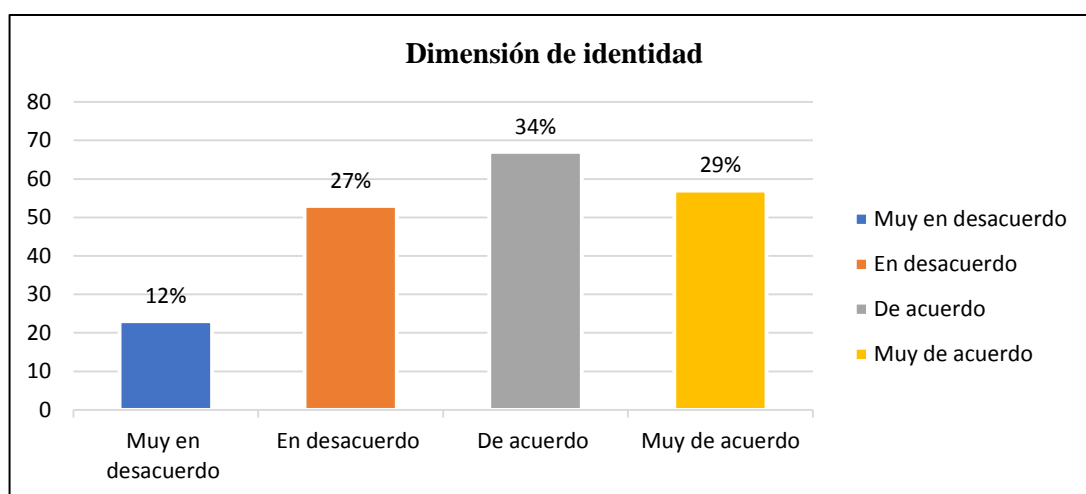
En la tabla 12 y figura 8 se ilustra la dimensión relacionada con los conflictos de la institución la cual hace referencia a que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean diferentes de su punto de vista, se hace énfasis en tratar los problemas en forma abierta, se determinó que un 36% de los colaboradores están de acuerdo en que se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos además los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas ente individuos y se puede decir lo que se piensa, lo importante de la organización es tomar buenas decisiones e ideas rápidamente mientras que un 28% menciona que se encuentran en desacuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra el 21% que manifestaron que se encuentra muy de acuerdo, finalmente, un 15% indicó que se encuentran muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los porcentajes de muy de acuerdo y de acuerdo nos refleja un porcentaje de 57% que consideran que en la institución si cumple con el indicador que hace referencia a la dimensión de los conflictos. Se debe tomar en consideración los resultados de muy en desacuerdo y desacuerdo que al ser sumados nos refleja un resultado de 43% de colaboradores que afirman que la institución no cumple con el indicador de conflictos.

**Tabla 13** *Dimensión de identidad*

Dimensión de identidad	P50	P51	P52	P53	Puntuación	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	4	9	5	<b>23</b>	<b>12%</b>
En desacuerdo	7	8	20	18	<b>53</b>	<b>27%</b>
De acuerdo	19	22	11	15	<b>67</b>	<b>34%</b>
Muy de acuerdo	19	16	10	12	<b>57</b>	<b>29%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

**Figura 9** *Dimensión de identidad*

*Nota.* Datos obtenidos del Departamento Investigativo de la Policía Judicial de Latacunga (2022 - 2023).

Elaborado por: Criollo Juan y Olalla Guadalupe.

En la tabla 13 y figura 9 se ilustra la dimensión relacionada con la identidad de la institución la cual hace referencia a que se pertenece a una empresa y es un colaborador valioso dentro de ella y del equipo de trabajo específico, se determinó que un 34% de los colaboradores están de acuerdo que el personal se sienten orgulloso de pertenecer a la institución y se sienten que son miembros de un equipo igualmente el personal no antepone sus intereses por encima del bien de la organización mientras que un 29% menciono que se encuentra muy de acuerdo con lo anteriormente mencionado, seguido se encuentra un 27% que manifestaron que se encuentran en desacuerdo, finalmente, un 12% indicó que se encuentra muy en desacuerdo. Teniendo en cuenta la opinión de las personas que laboran en la institución se puede determinar que sumados los porcentajes de muy de acuerdo y de acuerdo nos refleja un porcentaje de 63% que consideran que en la institución si cumple con

el indicador que hace referencia a la dimensión de identidad en la institución, se debe tomar en cuenta el porcentaje de muy en desacuerdo y en desacuerdo que al ser sumandos nos refleja un resultado del 37% de colaboradores que mencionan que la institución no cumple con el indicadores de identidad.

### 6.3 Discusión de los resultados

Mediante los resultados obtenidos a través del cuestionario que consta de 9 dimensiones, se pudo evidenciar que las condiciones laborales para los colaboradores del Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga reflejan que no cuentan con actividades que les permitan mejorar su condición laboral. Con la dimensión de estructura se puede observar el resultado del 16%, donde se menciona que el exceso de reglas, detalles, administrativos y tramites impiden aportar ideas esto causa que los colaboradores no puedan aportar sugerencias que ayuden a fortalecer la productividad laboral por el exceso de trámites para ponerlas en marcha. Asimismo, en la dimensión que hace referencia a la responsabilidad se obtuvo como el resultado con un 16%, la cual menciona que en la institución cuando alguien comete un error, siempre hay una cantidad de excusas, esto se produce por el miedo a ser sancionado o evitar responsabilidades. En la dimensión que hace referencia a las recompensas refleja con un 20%, afirman que no son recompensados por el esfuerzo que realizan dentro de la institución ya que no se puede dar un seguimiento por los cambios debido a los pases que se generan en la institución. También en la dimensión que hace referencia a los desafíos se observa con un 19%, refleja como resultado que no pueden tomar el riesgo y los desafíos en el trabajo dentro de la institución ya que dichas actividades son tomadas por las autoridades competentes. Mientras que en la dimensión de relaciones donde se obtuvo como resultado con un 17%, donde se refleja que no tienen buena confraternidad general ya que es difícil conocer a las personas porque existen cambios frecuentes del personal que labora dentro de la institución.

En la dimensión de cooperación donde se consideró con un 11%, donde se indica que en la institución no tiene una atmosfera amistosa, porque no reconocen la ayuda mutua de los



directivos y empleados dentro de la institución causando un mal clima organizacional, así mismo en la dimensión estándares donde se consideró con un 22%, donde se indica que los jefes no hablan de las aspiraciones del personal dentro de las instalaciones, esto genera que los colaboradores no se sientan conformes dentro de la institución porque piensan que los directivos no consideran al talento humano tan importante. Mientras que en la dimensión de conflictos se obtuvo como resultado con un 16%, donde se alude que los jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos dentro de la institución, se considera que los directivos no tratan de resolver los problemas que se dan entre el personal ya que se exige respetar las normativas de confraternidad que existen dentro de la misma. Finalmente, en la dimensión que hace referencia a la identidad se obtuvo como efecto con un 20%, donde se menciona que se siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución, esto sucede porque no existe el sentimiento de respeto y fidelidad a los principios morales, compromisos establecidos o hacia el personal generando un bajo nivel del clima organizacional

En consecuencia, con los resultados alcanzados en el trabajo investigativo, se deduce que al considerar los porcentajes obtenidos por el cuestionario que evalúa el clima organizacional, mediante las nueve dimensiones que posee, se puede concluir que no existe un buen desempeño de clima laboral en la institución porque no se considera las necesidades del capital humano como prioridad, por falta de interés en el talento humano.

## **7. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO**

### **7.1 Impacto social**

El presente proyecto investigativo sobre el Clima Organizacional en el Departamento Investigativo de la Policía Nacional de Latacunga en el periodo 2022-2023. Tiene un impacto social debido a que mejora el ambiente de trabajo de la institución, mediante los resultados alcanzados que serán entregados a la institución para que tengan conocimiento del nivel del clima organizacional que se maneja en la misma, se pretende influir en el mejoramiento del desempeño profesional de los colaboradores.

### **7.2 Impacto económico**

Otro factor muy importante que no se debe dejar de lado y puede influenciar en la percepción de la calidad es el económico: desde el punto de vista académico, se puede evidenciar que al manejar un buen clima organizacional incrementa la productividad fortaleciendo los conocimientos individuales e institucionales, se pretende mediante la aplicación de un buen clima laboral aumentar el grado de satisfacción a los usuarios que necesitan de los servicios de la institución, de la siguiente manera se genera mejores ingresos económicos para el Departamento Investigativo de la Policía Nacional.

### **7.3 Impacto técnico**

En el Departamento Investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga se encuentra en un crecimiento constante en el ámbito técnico en donde los manuales y las políticas tienden a desarrollarse constantemente para esto es necesario aplicar las ya conocidas tics, por esta razón es necesario aplicar un software confiable que permita mejorar el rendimiento de los colaboradores dentro de la institución y mediante esto obtener un clima organizacional efectivo y eficiente.

## 8. PROPUESTA ESTRATÉGICA

**Tabla 14** *Propuesta estratégica*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PROPUESTAS ESTRATÉGICAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>Estructura</b>	Conocer la estructura orgánica de la institución.	Socializar el organigrama estructural de la institución,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar un listado del personal y correos electrónicos.</li> <li>• Solicitar los organigramas en la institución.</li> <li>• Enviar los organigramas a los respectivos correos electrónicos.</li> </ul>	Dpto. De Apoyo Operativo (Secc. Capacitación)	Materiales de referencia y lineamiento para la inducción al personal que ingresa (correo electrónico institucional, organigrama estructural de la institución).	\$120
<b>Responsabilidad</b>	Evitar irregularidades laborales mediante la comunicación asertiva con los miembros de la institución.	Realizar talleres que mejoren la implementación de la comunicación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el tema del taller.</li> <li>• Determinar un grupo de colaboradores.</li> <li>• Implementar el taller.</li> </ul>	Dpto. De Comunicación Organizacional	Dpto. de Talento humano y colaboradores de la institución.	\$120

<b>Recompensa</b>	Reconocer el trabajo y esfuerzo de los trabajadores y compromiso con la institución.	Generar planes de reconocimiento de motivación y desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar en talento humano un listado donde se especifique el desempeño de los colaboradores.</li> <li>• Seleccionar el mejor trabajador de la institución.</li> <li>• Emitir una un reconocimiento</li> </ul>	Dpto. De Apoyo Operativo (Secc. Talento Humano - Secc. Capacitación)	Dpto. de Talento humano y colaboradores de la institución.	\$50
<b>Desafíos</b>	Informar la filosofía de la empresa, principios y valores que conforman a la institución.	Implementar talleres de sociabilización de la filosofía institucional y planes de fortalecimiento Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar la filosofía de la institución.</li> <li>• Solicitar una nómina de los colaboradores a recibir la capacitación.</li> <li>• Generar el material necesario para el taller e implementarlo.</li> </ul>	Dpto. De Apoyo Operativo	Material de apoyo (diapositivas-tríptico, redes sociales, correo electrónico)	\$120

---

<b>Relaciones</b>	Inducción al personal de nuevos colaboradores de la institución en los distintos departamentos que conforma el Departamento Investigativo de la PJ.	Realizar inducciones al personal que recién se incorpora a la institución y Talleres de trabajo en equipo y coaching.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar una nómina de los colaboradores nuevos que se integran a la institución.</li> <li>• Designar un colaborador para realizar la inducción.</li> <li>• Investigar acerca del trabajo en equipo</li> <li>• Conseguir material de apoyo para realizar la actividad</li> <li>• Buscar el lugar idóneo para realizar la actividad.</li> </ul>	Dpto. De Apoyo Operativo (Secc. Talento Humano - Secc. Capacitación)	Colaborador designado por la Institución, mediante Secc. Talento Humano. Aprobación jefa a cargo	\$150
<b>Cooperación</b>	Fomentar la integración con los miembros de la institución para mejorar el	Desarrollar convivencias sociales dentro de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar un departamento para efectuar la convivencia.</li> <li>• Buscar el lugar idóneo para realizar la convivencia.</li> <li>• Coordinar entre los</li> </ul>	Dpto. De Planificación	Colaboradores de la institución, juegos recreativos. Aprobación jefa a cargo.	\$150

---

<b>Estándares</b>	desempeño laboral y las relaciones internas.	Impulsar planes de desarrollo del Capital Humano.	<p>colaboradores los tiempos y alimentos para el evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la actividad integradora.</li> <li>• Seleccionar el departamento a cumplir la actividad</li> <li>• Gestionar una lista de peticiones de los colaboradores de materiales de oficina.</li> <li>• Dar soluciones a las peticiones de los trabajadores coordinando con los departamentos encargados.</li> </ul>	Dpto. Financiero EOD (Secc. Presupuesto, Secc. Capacitación)	Colaboradores de la institución, cursos financiados o autofinanciados. Aprobado jefe a cargo.	\$100
-------------------	---	---	---	---	--	-------

---

<b>Conflictos</b>	Evitar conflictos de comunicación y transparencia entre los departamentos que conforma la institución.	Establecer canales de comunicación directas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el problema de la comunicación.</li> <li>• Seleccionar los canales que mejoren la comunicación.</li> <li>• Sociabilizar los canales e implementarlos.</li> </ul>	Dpto. De Comunicación Organizacional y Dpto. De Planificación.	Colaboradores de la institución, talleres recreativos. Aprobación de jefe a cargo.	\$60
<b>Identidad</b>	Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral a los colaboradores de la institución.	Diseñar un manual de evaluación a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la problemática interna.</li> <li>• Analizar las políticas de solución.</li> <li>• Seleccionar las políticas.</li> <li>• Crear el manual de evaluación.</li> </ul>	Dpto. De Planificación y Dpto. De Análisis De La Información	Colaboradores de la institución, Cuestionario s y correos electrónicos.	\$200
<b>TOTAL:</b>						\$
1070.0						

Nota. Elaboración propia

**ACLARATORIA DEL PRESUPUESTO:** La institución policial cuenta con instalaciones y procesos propios para la aplicación de las estrategias sugeridas en la investigación, así como un presupuesto otorgado por el estado para el personal que labora dentro de ella. La

información manejada al respecto no es de libre acceso para los investigadores por la naturaleza de confidencialidad inherente a la noble institución policial, se estableció un presupuesto sugerido.



## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1 Conclusiones

- En conclusión, el clima organizacional es un factor importante que afecta en el rendimiento individual y colectivo de los colaboradores. Para aplicar un buen clima organizacional se debe tener en cuenta los fundamentos teóricos sobre la administración, importancia de la administración, el bienestar, toma de decisiones y la motivación, al ser empleadas de forma correcta dentro de la organización se garantiza una buena implementación del clima organizacional la cual ayuda al mejoramiento continuo de los colaboradores en la institución.
- Luego de aplicar el cuestionario en la investigación se puede deducir que los funcionarios del Departamento Investigativo de la Policía Nacional tienen opiniones divididas, ya que aproximadamente la mitad del personal que trabaja en sus instalaciones percibe un clima organizacional adecuado para realizar sus actividades, mientras que otra parte de los colaboradores no se sienten conformes con el ambiente laboral que existe en la institución, cabe recalcar que el instrumento aplicado mide 9 dimensiones las cuales son estructuras, recompensas, responsabilidad, riesgos, calidez, apoyo, normas, conflictos e identidad.
- Generar estrategias que ayuden a optimizar el clima organizacional es muy necesario ya que al proponerlas e implementarlas, se mejora el rendimiento de los colaboradores y permitirá alcanzar metas y objetivos propuestos en las instituciones, al mejorar el rendimiento de los trabajadores aumenta las oportunidades de las instituciones.

## 9.2 Recomendaciones

- Se recomienda evaluar el clima organizacional de forma periódica (6 meses) con la finalidad de percibir si el hoy si el ambiente laboral ha mejorado mediante la aplicación de las estrategias anteriormente propuestas de esta manera se pretende hoy el mejoramiento de las dimensiones que evalúan el ambiente de trabajo en la institución.
- Gestionar por parte de los departamentos pertinentes, la integración de actividades que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo, de esta manera se puede mejorar el clima organizacional dentro del Departamento Investigativo de la Policía Nacional y al realizarlos se pretende mejorar sus actividades con entusiasmo.
- Se sugiere considerar las estrategias propuestas para mejorar la satisfacción de los integrantes que conforman el Departamento Investigativo de la Policía Nacional de Latacunga ya que al ser lo aplicado se puede mejorar la perspectiva de cada uno de los colaboradores hacia la institución y mejorar el rendimiento, de esta manera se puede ver reflejado el mejoramiento de su desempeño y capacidad de integración entre compañeros y diferentes usuarios que visiten la institución.

## 10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

Almeida, L. (2012). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI*.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/620/1/85092.PDF>

Amaguaña, P. (2020). Análisis de los estilos de liderazgo y su incidencia en el Clima Laboral en los servidores públicos de los diferentes departamentos del Consep Matriz-Quito). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7621/1/T-UCE-0007-362i.pdf>

Arroyave, C. O. (2022). Salud mental positiva: entre el bienestar y el desarrollo de capacidades. scielo.org.co, 7.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-30802022000200151](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802022000200151)

Betancourt, R. (2019). Liderazgo Democrático. Redalyc, 1(1), 4-5.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28211600011>

Brunet, L. (2019). Funciones del clima organizacional . Mexico. (Maestría en Investigación en Educación). Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Cortés-Gallardo, B. R. (2021). La importancia de la Administración a través del tiempo.

<file:///C:/Users/59399/Downloads/7306-Manuscrito-38559-1-10-20210420.pdf>

Chiavenato (2020). Motivación laboral. Universidad privada

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095395/cap02.pdf>

Chirinos , E., Rivero , E., Méndez , E., Goyo, A., y Figueredo , C. (2010). *El Kaizen como un sistema actual de gestión personal para el éxito organizacional en la empresa ensambladora Toyota* .

<https://www.redalyc.org/pdf/782/78216323006.pdf>

Félix, M. V. (2018). Importancia de la Administración Financiera.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95209/TESIS%20MIGUEL%20FELIX%20%20MARTINEZ%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GAVIDIA, D. I. (2019). CLIMA LABORAL SEGÚN EL MODELO DE LITWIN Y STRINGER.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaDante.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf)

Guadamillas, F. (2009). *LA IMPLANTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA*.

<file:///C:/Users/59399/Downloads/Dialnet-LaImplantacionDeUnaEstrategiaDeMejoraContinua-565265.pdf>

Harold Kootnz, H. W. (2020). Administración, Una Perspectiva Global. México D.F.:

McGraw HILL. Universidad Central del Ecuador, Ecuador

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14521/1/T-UCE-0007-PIO45-2018.pdf>

INEC. (2010). Resultados del censo 2010. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/cotopaxi.pdf)

[content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/cotopaxi.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/cotopaxi.pdf)

Ita , J., De la llave , M., y Jiménez , A. (2013). *Uso de la metodología KI WO TSUKAO (preocuparse por)*.

<https://www.ecorfan.org/handbooks/pdf/AT3c22.pdf>

Leithwood, K. (2019). El liderazgo con éxito. El liderazgo educacional transformador en un mundo de políticas transaccionales. España: ICE Deusto.

<https://www.redalyc.org/pdf/2810/281023476005.pdf>

López, M. D. (2022). Administración para ingenieros. Bogota: Ecoe Ediciones.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kWBaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=+definicion+de+administraci%C3%B3n&ots=rWu-2iBYrN&sig=RYqcp2jIJphVuUM9uYuoN3qd98g#v=onepage&q&f=false>

MONGE, C. E. (2018). CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO. ESCUELA POLITECNICA NACIONAL,QUITO.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1556/3/L%c3%b3pez%20Monge%2c%20Carolina%20Elizabeth>

Paspuel, W. (2018). Las exportaciones metalmecánicas aumentan. El Comercio. Ríos, V.

[https://issuu.com/valentinarios8/docs/estilos\\_de\\_direcci\\_n\\_y\\_liderazgo](https://issuu.com/valentinarios8/docs/estilos_de_direcci_n_y_liderazgo)

## 11. ANEXOS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

#### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER

(1968)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación con su percepción sobre diversos aspectos de la institución, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa.

**(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha).**

<b>ESTRUCTURA</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1. En esta organización las tareas están claramente definidas.				
2. En esta organización las tareas están actualmente estructuradas.				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				
4. Conozco claramente las políticas de esta organización.				
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				

7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				

16. En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
<b>RECOMPENSA</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21. En esta organización hay muchísima crítica.				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo un error me sancionan.				
<b>DESAFÍOS</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				




26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.				
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
<b>RELACIONES</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31. Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
32. Las personas en esta organización tienden a no ser frías y reservadas entre sí.				
33. Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.				
<b>COOPERACIÓN</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				

36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien.				
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
<b>ESTÁNDARES</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mismas los superiores.				
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
<b>CONFLICTO</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				

46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
<b>IDENTIDAD</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
53. En esta organización, las personas no anteponen sus intereses por encima del bien de la organización.				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**Solicitud enviada por parte de los estudiantes a la institución**

**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE POLICÍA JUDICIAL**  
**JEFATURA SUBZONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL COTOPAXI No.5**

---

Oficio Nro. PN-DNPJ-PJX-2022-1824-O


Latacunga, 27 de octubre del 2022

**Asunto:** RESPUESTA A REQUERIMIENTO  
Ing. Santiago Ramírez Jiménez  
DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN  
GERENCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, en atención al oficio de fecha 27 de octubre del 2022 me permito poner en su conocimiento que esta Jefatura de la Policía Judicial de Cotopaxi acepta que los estudiantes Juan David Criollo Toapanta y Jhoanna Guadalupe Olalla Navas, pertenecientes al noveno ciclo de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial ejecuten el proyecto de investigación "El clima organizacional en el departamento investigativo de la Policía Nacional del Cantón Latacunga"

Atentamente,  
**VALOR, DISCIPLINA Y LEALTAD**

  
Dr. Kleber Joselito López Brito  
Teniente Coronel de Policía de E.M.  
**JEFE SUBZONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL DE COTOPAXI**

Anexos:  
KJLB/ J Cali 27/10/2022 16:00



Latacunga, 27 de octubre de 2022

Dr. TCNE

Klever López

**JEFE DE LA POLICIA JUDICIAL**

Presente. -

De mi consideración;

Luego de un saludo cordial, y el deseo de éxito en sus funciones me dirijo a usted para exponer lo siguiente:

Solicito a usted permita a los señores estudiantes Criollo Toapanta Juan David y Olalla Navas Jhaana Guadalupe de noveno ciclo de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, realizar un proyecto de investigación con el título: "El Clima Organizacional en el departamento investigativo de la policía nacional del Cantón Latacunga, Periodo 2022-2023", Y a su vez realicen una encuesta que será enviada a su institución.

Pedido que lo realizo en calidad de Director de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, cuyo resultado servirá para realizar una propuesta que será presentada a su institución con el fin de contribuir con el servicio de excelencia que todas las instituciones desean alcanzar.

Por la atención que brinde a la presente solicitud, y seguro de su favorablemente respuesta, quedo de usted agradecido.

Atentamente,

Ing. Santiago Ramírez Jiménez

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

