



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTION DE
TALENTO HUMANO

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER en
GESTION DE TALENTO HUMANO

TÍTULO:

CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA
ELENA, AÑO 2021

AUTOR:

MICHELLE ROMAN SORIANO

TUTOR:

ECO. ROXANA ÁLVAREZ ACOSTA, MGS.

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO DE 2022

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Michelle Graciela Román Soriano con cédula de identidad número 0919828186 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

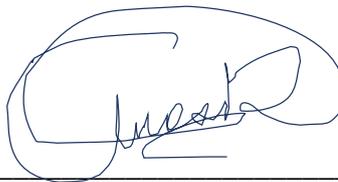


Michelle Graciela Román Soriano

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA ELENA, AÑO 2021”, elaborado por la señora Michelle Graciela Román Soriano, del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Eco. Roxana Álvarez Acosta, Mgs.

PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a mis hijos, a mi madre, mis hermanos y principalmente a Darwin mi ayuda idónea quien siempre me ha apoyado en mis proyectos durante todos estos años. A ellos que son lo más importante en mi vida después de DIOS. Los Amo.

Michelle Román Soriano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los que me apoyaron en la culminación de este proyecto, a mis compañeros de estudios y de trabajo, a mi Tutora, Decana y Coordinador de Maestría por su asesoría, apoyo y empuje. Muchas Gracias.

Michelle Román Soriano



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

DIRECTOR DE CARRERA

Eco. Roxana Álvarez Acosta, Mgs.

DOCENTE TUTOR

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.

DOCENTE ESPECIALISTA

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

COORDINADOR MGTH

Ab. Víctor Coronel Ortiz, Mgt.

SECRETARIO GENERAL UPSE

CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA ELENA, AÑO 2021

RESUMEN

Uno de los principales problemas que aqueja a las organizaciones o empresas es tener y mantener un adecuado clima laboral, y las empresas públicas no son la excepción, puesto que radica en mantener una armonía entre todo su funcionamiento interno y sus colaboradores, ya que cada empresa tiene sus propias y exclusivas características que modifican o afectan la conducta de los mismos, y estas características a su vez repercuten en su rendimiento, por ende, la presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis del clima laboral de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios MIDUVI Santa Elena.

Este diagnóstico de la institución se basa en un cuestionario en la escala de Likert que se compone de 27 preguntas de acuerdo a 5 dimensiones: Organización, Integración Social, Comunicación, Condiciones de Trabajo e Identidad y Pertenencia, esto de acuerdo al estudio de Medición del Clima Laboral realizado por los autores Víctor Alcántar y José Luis Arcos de la Universidad de Baja California, lo que permitió determinar las principales factores positivos y negativos del clima laboral de la Oficina Técnica y plantear un plan de acción para su mejoramiento.

Palabras claves: Clima Laboral, Plan de acción, Organización y Comunicación.

ABSTRACT

One of the main problems of organizations or companies is to have and maintain an adequate work environment, and public companies are no exception, since it consists of the harmony of all their internal operations and their collaborators, since each company has its own and exclusive characteristics that modify or affect the behavior, and these characteristics in turn affect their performance, therefore, the present investigation aims to carry out an analysis of the work environment of Technical Office of Provision of Services Santa Elena.

This diagnosis of the company is based on a questionnaire on the Likert scale that is made up of 27 questions according to 5 dimensions: Organization, Social Integration, Communication, Working Conditions and Identity and Belonging. This according to the study of Measurement of the Work Environment carried out by the authors Victor Alcantar and José Luis Arcos of the University of Baja California, which allowed to determine the main positive and negative factors of the work environment of the Technical Office and to propose an action plan for its improvement.

Keywords: Working environment, Action Plan, Organization and Communication.

INTRODUCCIÓN

A medida que pasa el tiempo a nivel mundial se ha visto la importancia de tomar en cuenta y evaluar el clima laboral de toda organización, sean estas públicas o privadas ya que es de vital importancia saber la percepción que tienen los trabajadores o colaboradores con respecto a su entorno laboral, pues su percepción influye directa o indirectamente en su desarrollo y rendimiento.

Uno de los principales principios y valores de las organizaciones y en especial de las dependencias públicas es el mantener un buen clima laboral que refleje externamente relaciones humanas solidas basadas en el respeto, la tolerancia y el trabajo en equipo.

Varios factores han aquejado al sector público en estos tiempos, debido a la reducción de personal a nivel del país, se ha visto reflejado el aumento de carga laboral, falta de presupuesto para áreas de trabajo adecuadas e implementación de insumos para protección y seguridad que están afectando el entorno laboral.

Por lo tanto, la presente investigación tiene objetivo realizar un diagnóstico del clima laboral en una de las dependencias públicas existentes en la provincia de Santa Elena, específicamente en la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios MIDUVI Santa Elena, a su vez, determinar los aspectos positivos y negativos del clima laboral, esto permitirá la propuesta de un plan de acción que fortalezca sus dimensiones y mejorar en las que tengan falencias.

Definición o Planteamiento del Problema

A nivel mundial, las organizaciones públicas o privadas confrontan la permanente necesidad de mejorar el clima laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima, ya que el clima laboral o ambiente de una empresa afecta la percepción y conducta de los empleados o colaboradores y su forma de relacionarse interna y externamente, esta puede motivar o desmotivar para ser productivo, pues a nadie le agrada trabajar en un entorno tóxico o donde no se es valorado, apoyado o recompensado, esto de acuerdo a (Álvarez & Urdaneta, 2009) “que enfatizan en la idea del ambiente y de cómo éste, sea favorable o no, para los miembros de la organización, terminará repercutiendo en la definición del concepto de clima y, por extensión, impulsando en mayor o menor medida el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral”.

Los Ministerios de Estado de la República del Ecuador son órganos constitucionales del Poder Ejecutivo encargados de las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes del país.

El sector público empieza a cobrar un rol preponderante en la concepción política filosófica de la época moderna. Su mayor hito fue la Revolución francesa de 1789 a 1799, dando como resultado característico un nuevo impulso a la democracia.

En 2007, a raíz de que nuestro Territorio se convirtiera en provincia, surgen los Ministerios del Estado en Santa Elena, y se logra que nazca localmente varias infraestructuras para el desarrollo de actividades estatales, es así que, se

incorporan las Direcciones provinciales, como es el caso, del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI).

Actualmente, debido a las decisiones no consentidas del Estado, se ha reducido el número de Ministerios y de servidores públicos a nivel nacional, haciendo que estas decisiones afecten la carga y clima laboral de todos quienes laboran el sector público, además de la falta de recursos para mantener las áreas adecuadas (espacio físico) para el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo al análisis del FODA que se ha realizado a la Oficina Técnica del MIDUVI Santa Elena se detecta el principal problema que aqueja a la Institución, que es la afectación del clima laboral es por esta razón que se ha propuesto diagnosticar y proponer un plan de acción que permita mejorar la calidad de vida laboral, lo que permita satisfacer una amplia gama de necesidades: tener una sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros obtenidos, y adquirir oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos.

Por tal razón el planteamiento del problema es conocer el CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA ELENA, AÑO 2021.

Justificación

De acuerdo a la **Constitución de la República del Ecuador**, vigente desde el año 2008 indica que en el Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En su Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos, todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Existen otras políticas dentro de la administración pública, que establecen los derechos de los Servidores Públicos, como es la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP.

Art. 23.- Derechos de los servidoras y servidores públicos, literal 1).- desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), de acuerdo a su misión es una entidad del Estado que ejerce la rectoría e implementación de la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador, fue creado en 1994 por el expresidente de la república del Ecuador Sixto Duran Ballén mediante Decreto Ejecutivo No. 003, publicado en el Suplemento- Registro Oficial No. 1 del 11 de Agosto de 1992.

En la actualidad, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, gestiona su acción en base de varias leyes como: La Constitución Política de la República del Estado, Ley de Suelo, Hábitat y Vivienda y Normas Técnicas Nacionales para el Catastro de Bienes Inmuebles Urbanos – Rurales y Avalúos de Bienes, entre otras. El Ministerio se encuentra dividido por Matriz Central que opera en Quito, encabezada por el Sr. Ministro de Vivienda que unifica sus acciones con las jefaturas principales llamadas Coordinaciones Generales y de cada departamento llamadas Direcciones (Dirección de Control de Vivienda, Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, entre otras), a su vez el Ministerio está dividido por zonas regionales llamadas Coordinaciones Zonales, y divididas en Oficinas Técnicas ubicada cada una en cada provincia.

El trabajo de investigación se realiza en la Oficina Técnica y de Prestación de servicios Santa Elena del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), en la provincia de Santa Elena, Ecuador, desempeña sus actividades en el Centro de Atención Ciudadana, ubicada en el cantón Salinas, cuenta actualmente con 11 servidores públicos debido a la reducción de personal por parte del Estado desde el año 2018, los mismos que están distribuidos en personal técnico y administrativo.

La disminución del personal en todas las instituciones estatales del Ecuador han hecho que considerablemente afecte el desempeño y el entorno de los funcionarios, es por esta razón que MIDUVI Matriz solicito a todas sus oficinas técnicas realizar un análisis FODA para determinar el principal problema que aqueja a la institución encontrando que se ha visto afectado el clima laboral, razón

por la cual se requiere conocer su diagnóstico y tomar acciones para que el clima laboral no se siga deteriorando.

Objetivos de la investigación

OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el clima laboral y proponer plan de acción de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Diagnosticar el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.
- 2.- Establecer los factores positivos y negativos del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.
- 3.- Proponer un plan de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.

HIPÓTESIS:

El diagnóstico del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena permite establecer factores positivos y negativos para poder plantear su mejoramiento.

Marco Conceptual

Clima Laboral

De acuerdo a Tagiuri & Litwin, (1968), “El Clima Laboral es una propiedad relativamente perdurable del entorno interno de una organización que es experimentado por los miembros, que influencia su comportamiento y que puede ser descrito mediante un set particular de atributos de la organización”.

No obstante, “Litwin y Stringer 1968, indican que el clima laboral es la percepción que los individuos comparten sobre los efectos de la estructura y sistema de sanciones de la organización sobre su propia motivación” Fernandez, (2004).

También, Fernandez, (2004) se refiere a la connotación de Hellriegel y Slocum (1974), donde el Clima Laboral es el conjunto de atributos que pueden ser percibidos por la organización particular o sobre sus sistemas y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o subsistemas tratan con sus miembros y su entorno.

De igual manera, “Payne y Pugh ,1976 indican que es el reflejo de diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones” Vega et al., (2005).

Además, Peiró, (1996) también toma el tema de la percepción, el indica que el clima organizacional está conectado con ese mundo dominado por las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, motivo por el que podemos decir que la apreciación es compatible en todos los miembros de la empresa o institución.

Por su parte, Pérez et al., (2006), “establecen que el ambiente de trabajo o clima laboral debe ser entendido “como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a la experiencia individual y grupal”.

De acuerdo a la Teoría del Clima Laboral de Likert, (1967) indica que el comportamiento de los miembros o subordinados depende del comportamiento administrativo y de las condiciones de la organización que ellos perciben, por ende, afirma que la reacción de cada uno de ellos estará expresada por su percepción. Por lo que se podría indicar que los factores internos y externos de la empresa influyen sobre su desempeño interno y estos se manifiestan en el entorno en el que se desenvuelven, y la percepción que cada uno de ellos tenga sobre esos factores.

Dimensiones del clima laboral

En el clima laboral encontramos dimensiones que influyen en el comportamiento de los empleados y son características medibles en una empresa, por lo tanto, este instrumento valorara las siguientes dimensiones:

Organización: Gomez- Rada, (2004) Se define como el grado en que el colaborador percibe que existen en la organización procesos y parámetros de acción claros y confiables.

Interacción Social: Gomez- Rada, (2004) Se define como el grado en el cual el colaborador percibe que predominan las relaciones entre los miembros caracterizadas por el respeto mutuo, colaboración efectiva, metas consensuadas,

Comunicación: Brower y Taylor, citados por Sandoval, (2004) Se entiende como las redes de comunicación que existen dentro de la organización.

Condiciones de Trabajo: Salgado et al., (1996), Se definen como los esfuerzos que realiza la organización para crear un ambiente sano y agradable para sus colaboradores.

Identidad y Pertenencia: Salgado et al., (1996), Se define como la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Marco Metodológico

Diseño y alcance de la investigación

De acuerdo al diseño metodológico se tuvo en cuenta un conjunto de agregados que aseguraran la validez del concepto Clima Laboral y para lograrlo se tomó como referencia la revisión bibliográfica de trabajos relacionados con el clima laboral y cuestionario de Alcantar & Arcos, (2010), que se basa en el modelo planteado por Likert y el cual se deriva de las operacionalizaciones de los instrumentos citados en la literatura como: Gomez- Rada, (2004), Sandoval, (2004), Salgado et al., (1996), y Litwin y Stinger, citados por Sanchez, (2007).

La investigación es cuantitativa, y el diseño de esta investigación es no experimental. Según Hernandez Sampieri et al., (2014) define este tipo de diseño como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Tipos de investigación

El tipo de investigación que realizaremos en este estudio, será el de Investigación Transeccional Descriptivo, “ya que su objetivo es indagar la incidencia de modalidades o niveles de una o más variables en una población” Hernandez Sampieri et al., (2014)

De tal forma que para el presente estudio quedara de la siguiente forma:
Cuantitativo – no experimental – transeccional / transversal – descriptiva

Métodos de investigación

En la presente investigación se aplica un cuestionario de respuesta de preguntas cerradas en la escala de Likert:

Hernandez Sampieri et al., (2014) Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Según Hernandez Sampieri et al., (2014) “una escala de Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a una muestra piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada ítem o frase” (p. 244).

Población y muestra

Población: La presente investigación se desarrollará en la provincia de Santa Elena, la población estará conformada por personas con las siguientes características:

- Empleados públicos que laboran en la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios Santa Elena del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.
- Perfil profesional: Se considera a todos los perfiles profesionales.
- Años de servicio: Se tomará en cuenta todo el personal que se encuentre laborando en la empresa.
- Tipo de contrato: se tomará en cuenta todos los tipos de contrato.
- Área en que laboran; Áreas Administrativas y Técnicas.
- Total, población: 13 personas.

Muestra: Debido a que se tiene acceso a la población completa y se trata de analizar la variable de clima laboral, no se realizará muestreo, sino un censo. Tal como lo indica Hernandez Sampieri et al., (2014) “los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos”. (p. 172).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La herramienta para la extracción de datos se deriva del cuestionario de percepción del Clima Laboral planteado por Alcantar & Arcos, (2010), que se basa en el modelo planteado por Likert y el cual se deriva de las operacionalizaciones de los instrumentos citados en la literatura como: Gomez- Rada, (2004), Sandoval, (2004), Salgado et al., (1996), y Litwin y Stinger, citados por Sanchez, (2007), y aprobada por el Ministerio para su implementación en la Oficina Técnica.

El instrumento del cuestionario se integró por 27 ítems agrupados en cinco dimensiones fundamentales: Organización (5 Ítems), Comunicación (2 Ítems), Interacción Social (5 Ítems), Condiciones de Trabajo (12 Ítems), Identidad y Pertenencia (3 Ítems). La técnica de escogimiento es tipo Likert de cinco categorías de respuesta, en el cual van desde la opción 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indeciso, 4=de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo.

Estructura del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral (CPCL)

La estructura del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral (CPCL) se configuro de la siguiente manera:

PAGINA INTRODUCTORIA, en la que se realiza la invitación para dar la opinión respecto al área de trabajo y se describe la identificación del individuo a encuestar. Parte de este texto es la explicación al encuestado sobre el tratamiento de los datos del cuestionario, enfatizando que éste es estrictamente confidencial.

PAGINA DE INFORMACION GENERAL. Incluye un conjunto de seis preguntas cuyo objetivo es recabar las características demográficas (edad, área laboral, género, condición laboral, antigüedad en la institución, antigüedad en el puesto) del objeto de estudio.

CUESTIONARIO. El Cuestionario de Percepción del Clima Laboral (CPCL) de Alcantar & Arcos, (2010) que se integra por 27 ítems distribuidos en cinco variables: Organización, Integración Social, Comunicación, Condiciones de Trabajo e Identidad y Pertenencia.

Su objetivo es conocer el grado en que el encuestado percibe las estructuras y los procesos que se desarrollan en el medio laboral.

Validez del Instrumento

Se procedió a realizar la validación del contenido del instrumento. Se entiende como validez de contenido “la evidencia de que la definición semántica quedo bien escogida en los ítems formulados” Carretero-Dios & Perez, (2005) y para determinar ésta, el instrumento fue tomado Alcantar & Arcos, (2010), y Olaz, (2013), quien indican que la validación fue realizada por jueces expertos en Clima Laboral, de ahí adaptada de acuerdo a las necesidades institucionales, siendo a su vez revisada, validada y autorizada para ser aplicada por parte de la Directora de Gestión del Cambio de MIDUVI Matriz en la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios MIDUVI Santa Elena.

Aplicación del instrumento:

Aplicación del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral bajo los siguientes rubros:

- a) Sensibilización y concientización sobre la importancia de expresar su opinión.
- b) Aplicación del instrumento bajo la técnica de encuesta en google forms:
<https://forms.office.com/r/a6BCKPvWtE>
- c) Agradecimiento al participante por su valiosa aportación a la investigación.

Análisis de Resultados

En la aplicación del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral a los trece funcionarios que laboran en la Oficina Técnica de Prestación de Servicios del MIDUVI de acuerdo al modelo propuesto por Alcantar & Arcos, (2010), y basados en los objetivos planteados y la hipótesis a comprobar se han obtenido los siguientes resultados:

En la dimensión de Organización se realizaron 5 preguntas (Ver Tabla 1), donde se percibe como factor negativo la calificación que obtuvo la pregunta n#5 que se refiere al entrenamiento necesario para realizar las funciones del puesto, ya que casi la mitad de los encuestados indica “totalmente desacuerdo”, “desacuerdo” o “indecisión”, por lo que en la propuesta del plan de acción se debe incluir capacitaciones para el personal de acuerdo a las necesidades de cada área. En cuanto a la pregunta mejor calificada se ubica la n# 4 donde se consulta sobre el conocimiento de su área y las actividades que desarrollan, ya que tiene mayor porcentaje de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, lo que refleja un margen alto de percepción de aceptabilidad.

Tabla 1

Porcentaje de percepción por pregunta - Dimensión Organización

Organización	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.	0,00%	0,00%	7,69%	61,54%	30,77%
2. La documentación (procedimientos, instructivos y formatos) es útil y apropiada para realizar mi trabajo.	0,00%	0,00%	7,69%	69,23%	23,08%

3. En el desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación (procedimientos, instructivos y formatos) socializada por el MIDUVI.	0,00%	0,00%	0,00%	69,23%	30,77%
4. Conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan ahí.	0,00%	0,00%	7,69%	30,77%	61,54%
5. He recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.	7,69%	23,08%	15,38%	46,15%	7,69%

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Elaborado por: Román Soriano Michelle Graciela

Es, así que en cuanto a la percepción global que se tiene de la dimensión Organización podemos observar (Figura 1) que existe un nivel de aceptación favorable para la empresa ya que el resultado de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” tiene un porcentaje de calificación alto en comparación con los otros ítems.

Figura 1.-

Grafica de Dimensión Organización



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

En la dimensión de Comunicación se realizaron 2 preguntas muy relevantes (Ver Tabla 2), donde se percibe que no hubo ninguna calificación en “totalmente en desacuerdo” o “desacuerdo” y solo un porcentaje menor califico con “indecisión”. La pregunta n#7 que se refiere a la fácil comunicación entre los miembros de la organización tiene una calificación considerable en “totalmente de acuerdo” y la misma calificación de aceptación para “de acuerdo” lo que refleja un margen alto de percepción de aceptabilidad en la dimensión global de Comunicación, siendo esta una de las mejor calificadas, lo que representa un factor positivo para la institución (Ver figura No.2).

Tabla 2

Porcentaje de percepción por pregunta - Dimensión Comunicación

Comunicación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6. Estoy enterado de los servicios que prestan los otros departamentos del MIDUVI	0,00%	0,00%	23,08%	38,46%	38,46%
7. Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otros departamentos.	0,00%	0,00%	7,69%	46,15%	46,15%

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Elaborado por: Román Soriano Michelle Graciela

Figura 2

Grafica de Dimensión Comunicación



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

En la dimensión de Interacción Social se realizaron 5 preguntas (Ver Tabla 3), donde se percibe que la mayor falencia se encuentra en la pregunta n#9 que se refiere a si el ambiente de trabajo en las áreas es bueno, donde un porcentaje de los encuestados califica con “totalmente en desacuerdo”, o “indecisión”, esto indica que varios de los encuestados tienen alguna inconformidad con el resto del equipo, por lo que en la propuesta del plan de acción se debe incluir la integración de actividades de para el fortalecimiento de las relaciones sociales y trabajo en equipo. En cuanto a la pregunta mejor calificada se ubica la n# 12 la cual se refiere a la facilidad que tiene de integrarse en las actividades de su área, ya que tiene un buen porcentaje de calificación de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, lo que refleja un margen alto de percepción de aceptabilidad.

Tabla 3***Porcentaje de percepción por pregunta - Dimensión Interacción Social***

Interacción Social	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8. La relación entre mi jefe y yo es buena.	0,00%	0,00%	15,38%	53,85%	30,77%
9. El ambiente de trabajo en las áreas es bueno.	7,69%	0,00%	23,08%	53,85%	15,38%
10. La relación que existe entre los compañeros de trabajo es buena.	0,00%	7,69%	15,38%	69,23%	7,69%
11. Es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.	7,69%	0,00%	15,38%	46,15%	30,77%
12. Soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	69,23%

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Elaborado por: Román Soriano Michelle Graciela

De acuerdo a lo observado (Figura 3), la percepción global que se tiene de la dimensión Interacción Social es que existe un nivel de aceptación favorable para la institución, ya que el resultado de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” es significativo, pero también en esta dimensión encontramos un porcentaje de encuestados calificaron “indeciso”, en “desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”, factor negativo que se debe considerar para su fortalecimiento.

Figura 3.-

Grafica de Dimensión Interacción Social



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

De acuerdo a la Dimensión de Condiciones de Trabajo existen varios ítems que tienen una calificación considerable para ser tomada en cuenta, refiriéndose a la pregunta n#16, 17 y 21 donde se percibe un factor negativo en la ventilación, limpieza - fumigación y protocolo de primeros auxilios, respectivamente, ya que no obtuvieron por parte de los encuestados un “totalmente de acuerdo”, esto indica que existe inconformidad del personal de la institución debido a la carencia de estos mantenimientos y accesos en el espacio de trabajo, por lo que en la propuesta del plan de acción se debe incluir la gestión de incorporar estas adecuaciones o servicios dentro de las áreas de trabajo, para que el personal de la institución mejore sus condiciones de trabajo. En cuanto a los espacios

adecuados, ruido y condiciones de seguridad estos se ubican en un nivel o rango aceptable calificados mayormente con “de acuerdo”.

Tabla 4

Porcentaje de percepción por pregunta - Dimensión Condiciones de Trabajo

Condiciones de trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13. Los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas.	0,00%	30,77%	7,69%	53,85%	7,69%
14. En mi centro de trabajo existen accesos adecuados para el personal discapacitado.	23,08%	15,38%	0,00%	38,46%	23,08%
15. Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.	0,00%	7,69%	7,69%	69,23%	15,38%
16. Se dispone de suficiente ventilación en el área de trabajo.	23,08%	30,77%	15,38%	30,77%	0,00%
17. Se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.	15,38%	23,08%	23,08%	38,46%	0,00%
18. En general, las condiciones de trabajo de mi área son seguras.	0,00%	7,69%	30,77%	53,85%	7,69%
19. Las áreas de tránsito del personal cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación.	0,00%	15,38%	0,00%	61,54%	23,08%
20. Los responsables de las áreas muestran con su comportamiento cotidiano, preocupación por las condiciones de trabajo de su personal.	7,69%	7,69%	30,77%	46,15%	7,69%
21. Está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.	15,38%	7,69%	38,46%	38,46%	0,00%
22. Estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.	0,00%	7,69%	30,77%	61,54%	0,00%
23. La humedad en las áreas de trabajo es adecuada para la realización de las actividades.	7,69%	23,08%	23,08%	38,46%	7,69%
24. El ruido en el ambiente de trabajo no produce molestias que impidan el desarrollo adecuado de sus actividades.	0,00%	0,00%	15,38%	53,85%	30,77%

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Elaborado por: Román Soriano Michelle Graciela

Con lo expresado, la percepción global que se tiene de la dimensión Condiciones de Trabajo (Figura 4) es que existe un nivel de aceptación un poco desfavorable para la institución ya que el resultado de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” está en un porcentaje medianamente aceptable, ya que el porcentaje restante está calificado por los encuestados entre las opciones “indeciso”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” por lo que se interpreta que este es un factor negativo que requiere mejoramiento, ya que afecta a calidad del clima laboral.

Figura 4

Grafica de Dimensión Condiciones de Trabajo



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Como ultima dimensión tenemos a la de Identidad y pertenencia la cual fue la mejor evaluada, ya que las calificaciones de los encuestados no escogieron ninguna de las opciones “indeciso”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” (Ver tabla 5), teniendo una percepción global de esta dimensión de “totalmente de

acuerdo” con porcentaje alto de calificación y “de acuerdo” con un porcentaje moderado, sin ninguna calificación negativa o indecisa (Ver figura 5), por lo que se interpreta que los funcionarios están totalmente conformes con su sentido de pertenencia en la institución.

Tabla 5

Porcentaje de percepción por pregunta - Dimensión Identidad y Pertenencia

Identidad y pertenencia	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25. Me siento contento de ser parte del desarrollo del MIDUVI.	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	76,92%
26. Estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en el MIDUVI.	0,00%	0,00%	0,00%	38,46%	61,54%
27. El nombre y prestigio del MIDUVI es gratificante para mí.	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	76,92%

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

Elaborado por: Román Soriano Michelle Graciela

Figura 5

Grafica de Dimensión Identidad y Pertenencia



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Laboral

ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO
PLAN DE ACCION PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA
LABORAL DE LA OFICINA TECNICA Y DE PRESTACION DE
SERVICIOS MIDUVI

Antecedentes

Este plan de Acción nace a partir de la necesidad que tiene la Oficina Técnica Santa Elena MIDUVI de realizar una evaluación de FODA institucional y detectar que uno de sus principales inconvenientes tenía que ver con su clima o entorno laboral y de que su diagnóstico a través del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral reflejara los factores positivos y negativos que se tenían que fortalecer y mejorar.

A continuación, se presenta las áreas o departamentos que integran la Oficina Técnica de Prestación de Servicios Santa Elena MIDUVI:

1. Dirección Provincial
 1. Secretaria (1 Funcionario)
2. Gestión Oficina Técnica Interna de Vivienda (3 funcionarios)
3. Gestión de Asesoría Jurídica (1 funcionario)
4. Gestión Oficina Técnica Interna Administrativa Financiera
5. Gestión de Recursos Humanos (1 funcionario).
6. Gestión Administrativa (3 funcionarios).
7. Gestión Financiera (1 funcionario).
 - 1.Presupuesto
 - 2.Contabilidad
 - 3.Tesorería
 - 4.Nóminas
8. Gestión Oficina Técnica Interna de Atención al Ciudadano
9. Gestión Oficina Técnica Interna de Acompañamiento Social (3 funcionarios).

Diagnóstico

El Diagnóstico Institucional FODA se realizó mediante análisis en reunión de trabajo virtual de todos los colaboradores a mediados del año 2020, ya que presencialmente no se pudo realizar por el tema del COVID 19:

Fortalezas

- Atención Oportuna a solicitudes de Usuarios
- Reacción efectiva a las solicitudes de las diferentes unidades de la Oficina Técnica.
- Políticas y procedimientos establecidos

Oportunidades

- Adaptación de nuevas técnicas para mejora institucional
- Apoyo Interinstitucional con Municipios.
- Buenas relaciones con otras entidades estatales
- Apertura de las autoridades para implementación de cambios y mejora de la operatividad.

Debilidades

- Sobrecarga laboral
- Productos desactualizados requieren reestructura
- Más de 2 Funciones no acordes al puesto de trabajo
- Falta de implementación de procedimientos de mejora continua en actividades recurrentes.
- Falta de comunicación oportuna
- Falta de coordinación en equipos de trabajo

Amenazas

- Infraestructura y suministros limitados
- No hay capacitación continua
- Falta de sistema en organización de archivo
- Imposición de políticas y lineamientos que desmotivan al personal
- No hay un plan de crecimiento profesional institucional
- Equipos desactualizados y dañados
- Alto riesgo de contagio COVID 19

Entre los aspectos más relevantes del diagnóstico FODA podemos determinar que existen muchos ítems detallados principalmente en las DEBILIDADES, que tienen que ver con las 5 dimensiones evaluadas de Clima Laboral.

Objetivos y Pronóstico

El Plan de Acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena tiene como objetivo implementar acciones que permitan fortalecer el ambiente laboral institucional.

- Construir una cultura confianza a través de la vivencia de los principios y Valores institucionales.
- Establecer mejoras en la comunicación interna y trabajo en Equipo.
- Lograr mejoras en mantenimiento de espacios e infraestructura.

Fundamentación

De acuerdo al diagnóstico de las dimensiones del clima laboral que determino los factores positivos y negativos institucionales, se realiza la propuesta de un plan de acción.

En cualquier institución donde dos o más personas trabajen para conseguir un objetivo o realizar un trabajo, es inevitable que haya un involucramiento afectivo para el logro de lo propuesto, es por esta razón que el plan de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena se centrara en reforzar los principios y valores institucionales, los cuales son:

Confidencialidad: se deben adoptar todas las medidas necesarias a fin de que las denuncias o las inquietudes se manejen de manera confidencial. Sin embargo, es posible que la obligación de investigar o de abordar las violaciones anule su deseo de confidencialidad si, por ejemplo, se encuentra en juego el bienestar o la seguridad física de una persona.

Puntualidad: se refiere a la obligación para terminar una tarea requerida o cumplir una obligación antes o en un plazo anteriormente señalado.

Responsabilidad: es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Honestidad: es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Respeto: el respeto o reconocimiento es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.

Trabajo en equipo: permite tener varias perspectivas de solución ante los problemas; por lo que se requiere compromiso de cooperación, colaboración y respeto ante las diferencias de criterios de los integrantes.

Tolerancia: es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la actitud que una persona tiene respecto a aquello que es diferente de sus valores. Es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás.

Solidaridad: se define como la colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir.

Para llevar a la práctica el plan se necesita aplicar ciertas estrategias de gestión del talento humano, así como de intervenciones planeadas y conducidas por los responsables de área, teniendo en cuenta que una intervención puede afectar positiva o negativamente a los equipos de trabajo y a las personas. Con las intervenciones se busca incidir positivamente y contribuir, generar una cultura en la que predomine un ambiente de respeto, colaboración y productividad. El plan de acción que se propone a continuación, puede ser ejecutado de forma directa o indirecta (a través de terceros), sin embargo, es importante aclarar que tanto el Director como el talento humano debe tener claridad sobre lo que se pretende con la intervención y tener certeza sobre cuál va a ser su efecto, realizando un control y seguimiento en la ejecución, y retroalimentando continuamente al equipo y así poder incidir positivamente en el resultado.

Acciones

El plan de Acción requiere:

- 1.- Socialización y sensibilización con los líderes y su equipo de trabajo.
- Para lograr anclar el sentido que tiene este plan entendiendo la importancia que ellos tienen en su rol de liderazgo y el impacto que tienen en el clima laboral como responsables de área.
- 2.- Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje. - Se debe de desarrollar un levantamiento de información de necesidades de aprendizaje, que le permitirá a la entidad identificar las brechas de conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores públicos.
- 3.- Plan de capacitación institucional (PCI). - La finalidad de brindar capacitaciones es lograr el desarrollo de competencias en los funcionarios, el fortalecimiento de la capacidad de los equipos para responder a los retos institucionales, el mejoramiento del servicio público y la contribución para el cumplimiento de los valores y principios institucionales.
- 4.- Campaña de aplicación de los valores institucionales y buenas prácticas. - Desde la cabeza de los líderes y talento humano, busca concientizar a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica los valores y su impacto sobre el ambiente de trabajo.
- 5.- Buzón de sugerencias. - En reuniones programadas esta iniciativa busca fortalecer la comunicación abierta, franca y anónima sobre temas sensibles para los colaboradores a través de un buzón físico donde se les invita a colocar sus sugerencias y/o inquietudes.

6.- Desayuno con el Director. - Para los colaboradores sería de muy importante contar con un canal directo con el Director. Por esta razón se propone realizar desayunos mensuales, Iniciativa que tiene por finalidad promover la comunicación cercana y familiar entre los miembros.

7.- Fortalecimiento de Trabajo en Equipo. - Contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los funcionarios, desarrollando talleres enfocados a fortalecer el trabajo en equipo.

8.- Gestión por parte del Director para la mejora de los espacios físicos y mantenimientos en infraestructura de la Oficina Técnica.

Plan de Acción para el mejoramiento del Clima Laboral

Nro.	Dimensión	Actividades	Indicador	Meta	Resultado	Responsable de la Acción
1	COMUNICACIÓN	Socializar y sensibilizar con los líderes y su equipo de trabajo en la importancia de la implementación del plan de acción de mejoramiento de clima laboral	Número de asistentes a la socialización	Socialización y sensibilización con los líderes y su equipo de trabajo en la importancia de la implementación del plan de acción de mejoramiento de clima laboral	Se logra anclar el sentido que tiene este plan entendiendo la importancia que ellos tienen en su rol de liderazgo y el impacto que tienen en el clima laboral como responsables de área.	Lcda. Michelle Román
2	ORGANIZACIÓN	Diagnosticar Necesidades de Aprendizaje	Numero de necesidades identificadas	Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje del personal de la Oficina Técnica del MIDUVI Santa Elena	Se desarrolla un levantamiento de información de necesidades de aprendizaje, que le permitió a la entidad identificar las brechas de conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores públicos.	Talento Humano
3		Generar e Implementar Plan de capacitación institucional (PCI)	Número de asistentes a las capacitaciones	Creación y Generación de Plan de capacitación institucional (PCI)	Se realiza capacitaciones para él logró del desarrollo de competencias en los funcionarios, el fortalecimiento de la capacidad de los equipos para responder a los retos institucionales, el mejoramiento del servicio público y la contribución para el cumplimiento de los valores y principios institucionales	Talento Humano

4	IDENTIDAD	Realizar Campaña de aplicación de los valores institucionales	Índice de percepción de los valores	Campaña de aplicación de los valores institucionales	Concientización a los colaboradores de la importancia de poner los valores institucionales en práctica e impacto sobre el ambiente de trabajo.	Talento Humano
5	COMUNICACIÓN	Realizar el Buzón de sugerencias	Numero de sugerencias	Buzón de sugerencias	En reuniones de trabajo esta iniciativa fortalece la comunicación abierta, franca y anónima sobre temas sensibles para los colaboradores a través de un buzón físico donde se les invita a colocar sus sugerencias y/o inquietudes.	Talento Humano
6	RELACIONES	Realizar el Desayuno con el Director, fortalecimiento de relaciones entre compañeros	Número de participantes	Desayuno con el Director	Los desayunos mensuales promueven la comunicación cercana entre los miembros y Contribución al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los funcionarios	Todos los funcionarios
7	TRABAJO EN EQUIPO	Fortalecer de Trabajo en Equipo mediante talleres.	Número de asistentes a Taller	Fortalecimiento de Trabajo en Equipo	Talleres enfocados a fortalecer el trabajo en equipo.	Todos los funcionarios
8	CONDICIONES DE TRABAJO	Gestionar la mejora de los espacios físicos y mantenimientos en infraestructura de la Oficina Técnica.	No, Memorando u oficios generados	Espacios físicos Adecuados y mantenimientos en infraestructura de la Oficina Técnica.	Mantenimiento mensual de infraestructura de la Oficina Técnica.	Director

Cronograma de Ejecución del Plan de Acción

Plazo de Implementación:			Desde: 15/02/2022 hasta el 15/08/2022			
6 meses						
Nro.	Actividades	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Cantidad de acciones
1	Socializar y sensibilizar con los líderes y su equipo de trabajo en la importancia de la implementación del plan de acción de mejoramiento de clima laboral	Número de asistentes a la socialización	15/02/2022	15/02/2022	Lcda. Michelle Román	1 reunión
2	Diagnosticar Necesidades de Aprendizaje	Numero de necesidades identificadas	21/02/2022	03/03/2022	Talento Humano	1 semana
3	Generar e Implementar Plan de capacitación institucional (PCI)	Número de asistentes a las capacitaciones	07/03/2022	11/03/2022	Talento Humano	1 semana
4	Realizar Campaña de aplicación de los valores institucionales	Indicé de percepción de los valores	15/02/2022	15/08/2022	Talento Humano	día laborable por 6 meses
5	Realizar el Buzón de sugerencias	Numero de sugerencias	15/02/2022	15/08/2022	Talento Humano	1 reunión por semana
6	Realizar el Desayuno con el Director, fortalecimiento de relaciones entre compañeros	Número de participantes	15/02/2022	15/08/2022	Todos los funcionarios	1 reunión por semana
7	Fortalecer de Trabajo en Equipo mediante talleres.	Número de asistentes a Taller	13/03/2022	15/08/2022	Todos los funcionarios	1 taller por mes
8	Gestionar la mejora de los espacios físicos y mantenimientos en infraestructura de la Oficina Técnica.	No, Memorando u oficios generados	15/02/2022	15/08/2022	Director	1 por semana

Conclusiones y Recomendaciones del Plan de Acción.

- a. Con la implementación del Plan de Acción se mejora el Clima Laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.
- b. Se Construye una cultura de confianza solida a través de la vivencia de los principios y valores institucionales.
- c. Se establece mejoras significativas en la comunicación interna y se fortalece el trabajo en Equipo.
- d. A través de la gestión de la máxima autoridad de la institución se logran mejoras en el mantenimiento de espacios e infraestructura.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- a. Se llevó a cabo el diagnóstico del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena que fue el principal objetivo del presente trabajo de investigación.
- b. Se pudo determinar de acuerdo a los niveles de percepción de cada una de las dimensiones dada en los resultados del presente trabajo de investigación si existen factores positivos que hay que mantener, así como también factores negativos que hay que fortalecer del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.
- c. Se propuso el plan de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena, donde se ha considerado el fortalecimiento de los factores negativos encontrados.

Recomendaciones

- a. Se recomienda realizar un diagnóstico del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena, anualmente o cuando se considere conveniente a fin de observar nuevas afectaciones.
- b. Al realizar el diagnóstico cada año se recomienda hacer cuadros comparativos de los niveles de percepción de cada una de las dimensiones al fin de revisar su evolución y cambios en el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.
- c. Se recomienda revisar frecuentemente el plan de acción de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de

Servicios Santa Elena, a fin de incluir nuevos factores que se necesiten fortalecer y reforzar.

REFERENCIAS

- Agresti, A., & Finlay, B. (1986). *Statistical Methods for the Social Sciences*. (D. Publishing, Ed.) *Riverside New Jersey*.
- Alcantar, V., & Arcos, J. (2010). Percepción del clima laboral en la gestión financiera de una universidad pública. *XII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas*. A.C. (ACACIA).
- Álvarez, C., & Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud. *Revista Venezolana de Gerencia, Año 14*(47), 445-446.
- Asensio, I., & Fernández, J. (1991). El clima de las instituciones de Educación Superior. *Revista complutense de Educación, 2*(3), 501-518.
- Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia, 8*(No.024), 64-82.
- Carretero-Dios, H., & Perez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 5*(3), 521-551.
- Chiang, M., Salazar, M., & Núñez, A. (2007). Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas Adaptación y Ampliación de un instrumento, Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro. *ISBN: 978-84-690-3573-3*.
- Dorman, J. (2000). Validation and use of an instrument to assess University-level Psychosocial Environment in Australian Universities. *Journal of Further and Higher Education, 24*(Issue 1), 25-38.
- Espinosa, O. (2004). *La medición de las capacidades y la dedicación de los empleados en el sector hotelero de Acapulco, Guerrero*. Tesis. Departamento de Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas, Puebla.
- Fernandez, T. (2004). Clima Organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para Mexico y Uruguay,. *Revista Electronica Iberoamericana sobre la Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2*(2).
- Frutos, J., Gonzalez, P., Maillo, A., Peña, J., & Riesco, M. (2007). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid*. Educación y Futuro.
- Gomez- Rada, C. (2004). Diseño, Construcción y Validación de un instrumento que evalúa Clima Organizacional en empresas Colombianas desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología 11*(97), 97-113.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

- Lévy, J.-P., & Varela, J. (n.d.). *Análisis Multivariable para las Ciencias Sociales*. México: Pearson Educación, SA.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGrawHill.
- Medina, O. (2004). *La medición de las capacidades y la dedicación de los empleados en el sector hotelero de Acapulco, Guerrero*. Tesis. Departamento de Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas, Puebla.
- Mejías, A., Reyes, O., & Arzola, M. (2006). Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. *UCT*, 10(38), 55-61.
- Mujica, M. (2009). *Clima Organizacional en los departamentos del decanato de ciencias de la salud de la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Año 13(45)*, 351-358.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable.
- Peiró, J. M. (1996). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional, *Investigación y Postgrado*. 21(2), 231-248.
- Quintero, N., Africano, C., & Farías, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium/Ciencias Gerenciales, Año 3(9)*.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y satisfacción laboral en una PyME. *Psicotherma*, 8(2), 329-335.
- Sanchez, M. (2007). Clima laboral y estrategia de comunicación. *Revista de la comunicación y Cultura*, 1(1). consultado en: <http://www.upaep.mx/revistaeyc/climalaboral.pdf>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional, *Hitos de ciencias económico administrativas*. (27), 83-87.
- Tagiuri, R., & Litwin, G. (1968). *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Business School.
- Toro, F. (1992). *Clima Organizacional y sus expectativas en la perspectiva del cambio organizacional*.
- Vázquez, R., & Guadarrama, J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de educar*, 3(5), 105-131.

Vega, M., Nuñez, A., & Huerta, P. (2005). Efecto del clima organizacional en la autoeficiencia de los docentes de instituciones de educación superior. *Horizontes Empresariales*, 61-74.

Villa, E., Pons, R., & Castellanos, J. (2005). Clima Organizacional y control de gestión en la educación superior. El caso de una universidad. *Revista Cubana de Educación*(3), 103-110.

ANEXOS

Anexo A.- Matriz de consistencia “Clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios MIDUVI Santa Elena”

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Conocer el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena	General	El diagnóstico del clima laboral y la propuesta de un plan de acción mejorará el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.	Clima Laboral	1.-Organización	Organización	Investigación Cuantitativa	
	“Diagnosticar el clima laboral y proponer plan de acción de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena”				Documentación		
					Estructura		
					Entrenamiento		
	Específicos			1.- Diagnosticar el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.	2.- Comunicación	Comunicación	Diseño no experimental
					3-Interacción Social	Relaciones	Tipo Transeccional Descriptiva
	Cooperación						
	Integración						
	2.- Establecer los factores positivos y negativos del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.				4.- Condiciones de Trabajo	Espacio Físico	Escala de Likert
						Acceso	Técnica
Limpieza							
Ventilación		Cuestionario					
Programa de mantenimiento		Población: 13 funcionarios					
Seguridad							

				Áreas de transito	
				Condición de trabajo	Muestra: 13 funcionarios
				Primeros Auxilios	
				Riesgo	
				Humedad	
				Ruido	
			5.- Identidad y pertenencia	Pertenencia	
				Satisfacción	
				Gratificación	
	3.-Proponer un plan de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.				

Anexo B.- Operacionalización de las variables

Objetivo General	Variable	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>“Diagnosticar el clima laboral y proponer plan de acción de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena”.</p> <p>Problema</p> <p>Conocer el CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y</p>	Clima Laboral	1.- Diagnosticar el clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.	Organización	Organización	1. Las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.
				Documentación	2. La documentación (procedimientos, instructivos y formatos) es útil y apropiada para realizar mi trabajo.
					3. En el desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación (procedimientos, instructivos y formatos) socializada por el MIDUVI.
				Estructura	4. Conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan ahí.
			Entrenamiento	5. He recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.	
			Comunicación	Comunicación	6. Estoy enterado de los servicios que prestan los otros departamentos del MIDUVI
		7. Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otros departamentos.			
		Interacción Social	Relaciones	8. La relación entre mi jefe y yo es buena.	
				9. El ambiente de trabajo en las áreas es bueno.	
			Cooperación	10. La relación que existe entre los compañeros de trabajo es buena.	
			Integración	11. Es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.	
		12. Soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.			

<p>DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA ELENA, AÑO 2021?</p>		<p>de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.</p>		<p>Espacio Físico</p>	<p>13. Los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas.</p>
<p>Hipótesis</p>				<p>Acceso</p>	<p>14. En mi centro de trabajo existen accesos adecuados para el personal discapacitado.</p>
<p>El diagnóstico del clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena permite establecer factores positivos y negativos para poder plantear su mejoramiento.</p>		<p>3.-Proponer un plan de acción para el mejoramiento de clima laboral de la Oficina Técnica y de prestación de Servicios Santa Elena.</p>	<p>Condiciones de Trabajo</p>	<p>Limpieza</p>	<p>15.Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.</p>
				<p>Ventilación</p>	<p>16. Se dispone de suficiente ventilación en el área de trabajo.</p>
				<p>Programa de mantenimiento</p>	<p>17. Se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.</p>
				<p>Seguridad</p>	<p>18. En general, las condiciones de trabajo de mi área son seguras.</p>
				<p>Áreas de transito</p>	<p>19. Las áreas de tránsito del personal cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación.</p>
				<p>Condición de trabajo</p>	<p>20. Los responsables de las áreas muestran con su comportamiento cotidiano, preocupación por las condiciones de trabajo de su personal.</p>
				<p>Primeros Auxilios</p>	<p>21. Está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.</p>
				<p>Riesgo</p>	<p>22. Estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.</p>
				<p>Humedad</p>	<p>23. La humedad en las áreas de trabajo es adecuada para la realización de las actividades.</p>
				<p>Ruido</p>	<p>24. El ruido en el ambiente de trabajo no produce molestias que impidan el desarrollo adecuado de sus actividades.</p>
				<p>Pertenencia</p>	<p>25. Me siento contento de ser parte del desarrollo del MIDUVI.</p>
			<p>Identidad y Pertenencia</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>26. Estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en el MIDUVI.</p>
				<p>Gratificación</p>	<p>27. El nombre y prestigio del MIDUVI es gratificante para mí.</p>

Anexo C.- Carta Aval



Ministerio de Desarrollo
Urbano y Vivienda

Salinas, 10 de diciembre del 2021

CARTA AVAL

En consideración a la solicitud presentada por la Lcda. Michelle Graciela Roman Soriano, con cedula de identidad No. 091982818-6, egresada de la Maestría de Gestión de Talento Humano, de la Universidad Estatal Península Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de Titulación con el tema "CLIMA LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MIDUVI SANTA ELENA, AÑO 2021" se procede a dar el Aval para levantar la información necesaria para el desarrollo del respectivo Componente Práctico de examen complejo, autorizando a la Universidad Estatal Península Santa Elena para que el referido trabajo sea publicado en la plataforma web de la Institución.

Atentamente,

Ing. Vanessa Cruz Soriano
Responsable Talento Humano
Oficina Técnica y de Prestación de Servicios Santa Elena MIDUVI

Visto Bueno,

Arq. Klaus Tugendhat Hinojosa
Director Oficina Técnica
Y de Prestación de Servicios Santa Elena MIDUVI



Anexo D.- Presentación del Cuestionario, link:
<https://forms.office.com/r/a6BCKPvWtE>

forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=DQ5IKW6sW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAAAAAAOfoaGpUQVJDM0tKT5BNIRRSZFgMTRCT1QwT1IEQj4u

Aplicaciones Convertir imagen a... Miro | Online White... Quitar fondo a una... Bienvenido a RUNA... Walter | dsfont.com Super Smash Flash 3 Google Académico Lista de lectura

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL

Esta encuesta permitirá al MIDUVI el mejoramiento de Clima Laboral por lo que su respuesta es muy importante. Existen varias preguntas donde deberá escoger la opción que perciba como la más adecuada

* Obligatorio

INFORMACION GENERAL

1. EDAD *

Escriba un número menor que 99.

2. ÁREA LABORAL *

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

GESTIÓN TÉCNICA

3. GÉNERO *

MASCULINO

FEMENINO

OTRO

4. CONDICIÓN LABORAL *

LOSEP

CODIGO DE TRABAJO

5. ANTIGÜEDAD EN EL MIDUVI *

0 A 3 AÑOS

4 A 6 AÑOS

7 A 9 AÑOS

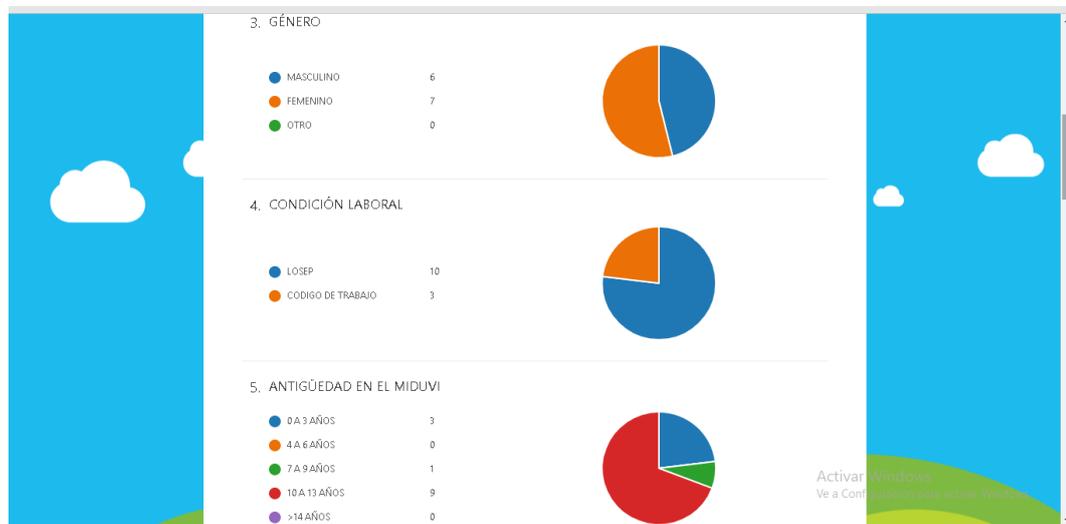
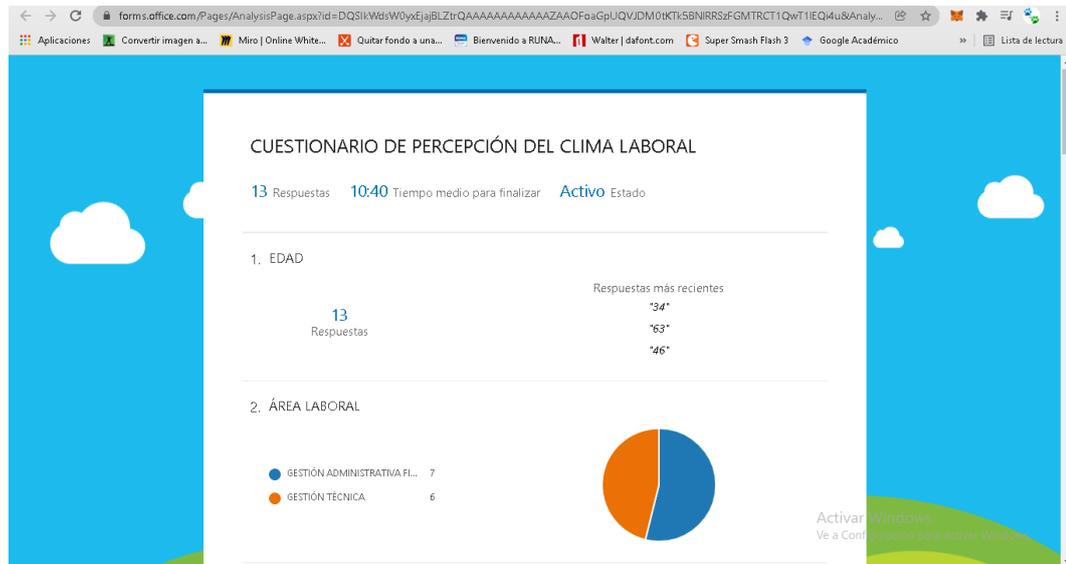
10 A 13 AÑOS

> 14 AÑOS

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Anexo E.- Presentación de resultados del Cuestionario, link:

<https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAAAAAAZAOFoaGpUQVJDM0tKtk5BNIRRSzFGMTRCT1QwT1IEQ4u&AnalyzerToken=drG1MUNpybT0NSibOOGFKmdzEzne5fgD>



Anexo F.- Presupuesto

Actividad	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Financiamiento
Recopilar y analizar la información bibliográfica inherentes al tema	Internet	2 meses	·\$ 35	\$70	Autor
	Disco externo	1	\$ 80	\$ 80	
	Resma Hojas A4	3	\$ 3,75	\$11,25	
Recolección de la Información	Resma Hojas A4	1	\$ 3,75	\$ 3.75	
	Impresión cartuchos	4	\$ 10	\$ 40	
Presentación de tesina	Varios	3	\$ 40	\$ 120	
Gastos varios	Imprevistos	1	\$ 50	\$ 50	
Total				\$ 375	