



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Carrera de Administración de Empresas

Tema:

Factores que Influyen en el Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

Modalidad:

Investigación

Línea de Investigación:

Crecimiento y Desarrollo Sostenible

Sub-línea de Investigación:

Emprendimiento, Competitividad y Sostenibilidad de las Organizaciones

Autores:

Antón Anchundia Pedro Manuel

Bermello Herrera Génesis Andrea

Tutora:

Abg. María Fernanda Linzán Saltos Mg.

Revisora:

Ing. Rosy Alexandra Beltrón Cedeño Mg.

Portoviejo-Manabí- Ecuador

2021

Tema

Factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios por brindarme salud y la capacidad de seguir adelante. A mis padres, Pedro Antón y Sandra Anchundia, quienes han sido los pilares y el motor de superación, a través del amor, apoyo y responsabilidad.

A mis hermanas, en especial a Karen, por siempre confiar plenamente en mí. Y a todos los jóvenes, para que se sientan motivados a estudiar y prepararse como profesionales.

Antón Anchundia Pedro Manuel

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico con todo mi corazón a Dios y luego a mis padres Nexar Bermello y Mónica Herrera, por ser un pilar fundamental de mi vida, porque sin ellos no hubiese llegado hasta donde estoy.

También les dedico especialmente a mis hermanos y abuelos, quienes siempre han estado conmigo brindando su apoyo incondicional en cada decisión que he tomado. Finalmente, no podía dejar atrás a cada uno de mis amistades pasada y presente, les agradezco por sus consejos y enseñanza que siempre han sido un gran apoyo de mi vida.

Génesis Andrea Bermello Herrera

Agradecimiento

A Dios por permitirme llegar a cumplir esta meta y ser guía en el camino de mi vida. A mis padres Pedro Antón y Sandra Anchundia por su apoyo incondicional, confianza y motivación. A mi amiga y compañera de tesis Génesis Bermello, la cual me ha demostrado compromiso, responsabilidad y amistad sincera.

Antón Anchundia Pedro Manuel

Agradecimiento

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional durante todo el proceso de mi carrera universitaria, siendo el motor fundamental para no decaer en los momentos cuando todo parecía complicado e imposible.

A mis amigos que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño, asimismo agradezco a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta. A la Universidad Técnica de Manabí por brindar las oportunidades de prepararme y enriquecer mis conocimientos.

Génesis Andrea Bermello Herrera



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
MANABÍ

Facultad de Ciencias
Administrativas y Económicas

maria.linzan@utm.edu.ec

CERTIFICACIÓN DE TUTOR DE TESIS

Abogada. María Fernanda Linzán Saltos DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICA

Por medio del presente certifico que como tutora del proyecto de titulación bajo la Modalidad de: investigación, cuyo tema es: "Factores que influyen en el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt" realizado por las estudiantes: Pedro Manuel Antón Anchundía y Génesis Andrea Bermello Herrera, ha sido culminada en su totalidad, analizada por el sistema antiplagio URKUND con un 2 % (dos por ciento) de similitud (se adjunta certificación de antiplagio), y ha sido entregada a la ingeniera Rosy Alexandra Beltrón Cedeño, en calidad de revisora de la tesis para que emita el respectivo informe de revisión

Por lo que las estudiantes Pedro Manuel Antón Anchundía y Génesis Andrea Bermello Herrera, pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 4 de julio de 2022.

Firmado digitalmente por MARIA
FERNANDA LINZAN SALTOS
DN: C=EC, OU=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE
INFORMACION, O=SECURITY
DATA S. A. 2, CN=MARIA
FERNANDA LINZAN SALTOS,
Razón: Soy el autor de este
documento
Ubicación:

Ab. María Fernanda Linzán Saltos Mg
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Matriz:
Av. Urbina y Che Guevara
Portoviejo - Manabí - Ecuador

Conmutador:
(593-5) 2632692 - 2637774 - 2632677
Ext. 146 - 148 **Ofic.:** (593-5) 2633357

www.utm.edu.ec





UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
MANABÍ

Facultad de Ciencias
Administrativas y Económicas

angelica.ruiz@utm.edu.ec

CERTIFICACIÓN DE REVISORA DE TESIS

ROSY ALEXANDRA BELTRÓN CEDEÑO, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICO

Que he revisado el proyecto de titulación, bajo la modalidad de investigación, cuyo tema es: FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS COORDINACIÓN ZONAL 4 SENESCYT, realizado por los estudiantes(s), ANTÓN ANCHUNDIA PEDRO MANUEL Y BERMELLO HERRERA GÉNESIS ANDREA, el mismo que cumple con el diseño metodológico propuesto, el rigor científico y las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Me permito indicar que los estudiantes, han cumplido con las observaciones realizadas la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Por lo expuesto los estudiantes: ANTÓN ANCHUNDIA PEDRO MANUEL Y BERMELLO HERRERA GÉNESIS ANDREA, pueden hacer uso de la presente certificación para los fines pertinentes.

Portoviejo, 20 de septiembre del 2022

ING ROSY ALEXANDRA BÉLTRON CEDEÑO
REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Matriz:
Av. Urbina y Che Guevara
Portoviejo, Manabí, Ecuador

Conmutador:
(593-5) 2632692 - 2637774 -
2632677

www.utm.edu.ec



Certificación del Tribunal del Trabajo de Titulación

TRABAJO DE TITULACIÓN

“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS COORDINACIÓN ZONAL 4 SENESCYT”.

Sometido a consideración del Tribunal de Revisión, Sustentación y Evaluación UTM, y legalizado por el Honorable Consejo Directivo UTM, como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

Aprobado por:

Docente Delegado del Honorable Consejo Directivo

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

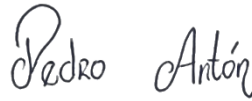
Declaración sobre los Derechos del Autor

Los hechos, ideas pensamientos y doctrinas expuestos en el presente trabajo de titulación de investigación, denominado “Factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt”, corresponde únicamente a sus autores:



Bermello Herrera Génesis Andrea

Estudiante



Antón Anchundia Pedro Manuel

Estudiante

Índice de Contenidos

Tema

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Certificación de la Tutora del Trabajo de Titulación	
Certificación de la Docente Revisora del Trabajo de Titulación	
Certificación del Tribunal del Trabajo de Titulación	
Declaración sobre los Derechos del Autor	
Índice de Contenidos	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen	
Summary	
Introducción	
1. Tema	1
2. Planteamiento del problema	2
2.1. Antecedentes	4
2.2. Justificación	7
2.2.1. Justificación Teórica	7
2.2.2. Justificación Metodológica	7
2.2.3. Justificación Social	7
2.2.4. Justificación Práctica	8
2.3. Objetivos	8
2.3.1. Objetivo General	8
2.3.2. Objetivos Específicos	8
3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico	9
Capítulo I. Composición del Clima Organizacional	9
1.1. Bases Fundamentales del Clima Organizacional	9
1.2. Enfoque Diferente del Clima Organizacional	11
1.3. Elementos Claves del Clima Organizacional	12
1.4. Principales Características del Clima Organizacional	13
1.5. Tipos de Clima Organizacional	15
1.6. Factores del Clima Organizacional	17
1.7. Teoría del Clima Organizacional de Likert	19
1.8. Componentes del clima organizacional	20
Capítulo II. Mediciones del Clima Organizacional en Instituciones Públicas	25
2.1. <i>Influencia e importancia del clima organizacional en las instituciones Públicas</i>	25
2.2. <i>Enfoque Preliminar Sobre el Proceso de Medición del Clima Organizacional en el Sector Público del Ecuador</i>	28
2.3. <i>Herramientas de Medición de Clima Laboral en el Sector Público del Ecuador</i>	30
2.4. <i>Dimensiones para evaluar el Clima Organizacional en Instituciones Públicas</i>	32
2.5. <i>Modelo de Medición del Clima Organizacional en Instituciones Públicas</i>	35
2.6. <i>Contextualización del Objeto de Estudio</i>	37

4. Visualización del Alcance del Estudio	40
4.1. Estudio Descriptivo	41
4.2. Estudio correlacional	41
5. Elaboración de Hipótesis y Definición de Variables	42
5.1. Hipótesis	42
5.1.1. <i>Hipótesis Alternativa</i>	42
5.1.2. <i>Hipótesis Nula</i>	42
6. Desarrollo del Diseño de la Investigación	44
6.1. Métodos	44
7. Definición y de Selección de la Muestra	46
7.1. Población y Muestra	46
8. Recolección de información	47
9. Análisis de los Datos	48
9.1. Resultados de la Aplicación de la Encuesta	49
9.1.1. <i>Resultados del Clima Organizacional</i>	51
9.1.2. <i>Resultados del Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt</i>	67
9.2. Prueba de Hipótesis	69
9.3. Resultados de la Entrevista	71
9.4. Resultados de la Observación	73
9.5. Cumplimiento de los Objetivos	75
9.5.1. <i>Composición del Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt</i>	75
9.5.2. <i>Mediciones Realizadas Sobre el Clima Organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.</i>	78
9.5.3. <i>Propuesta de Acciones Estratégicas Sobre el Clima Organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt</i>	79
10. Elaboración de Reporte de Resultados	87
Conclusiones	92
Recomendaciones	93
Presupuesto	94
Cronograma Valorado	95
Bibliografía	96
Anexos	103

Índice de Tablas

Tabla 1 Base conceptual del clima organizacional	9
Tabla 2 Escala de medición del clima laboral	29

Tabla 3 Dimensiones del clima organizacional	33
Tabla 4 Modelo de medición del clima organizacional	36
Tabla 5 Operacionalización de la variable el clima organizacional	42
Tabla 6 Población y muestra	46
Tabla 7 Edad de los colaboradores	49
Tabla 8 Sexo o género de los colaboradores	50
Tabla 9 Análisis de la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	70
Tabla 10 Lista de falencias encontradas por dimensiones del clima organizacional	81
Tabla 11 Reporte de resultados	87

Índice de Figuras

Figura 1 Componentes y resultados del clima organizacional	22
Figura 2 Proceso de medición de clima laboral	30
Figura 3 Funciones de la Senescyt	38
Figura 4 Autonomía de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	51
Figura 5 Percepción de las relaciones entre los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	53
Figura 6 Confianza de los colaboradores con el jefe de área de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	55
Figura 7 Presión de los colaboradores en el puesto de trabajo de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	56
Figura 8 Apoyo laboral de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	58
Figura 9 Reconocimiento laboral de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	59
Figura 10 Equidad laboral en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	61
Figura 11 Innovación de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, en relación de animar, valorar y motivar el trabajo de sus colaboradores	63
Figura 12 Nivel del Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	66

Figura 13 Nivel general de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt	68
Figura 14 Clima laboral Senescyt 2021	79

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS COORDINACIÓN ZONAL 4 SENESCYT

ANTON ANCHUNDIA PEDRO MANUEL
BERMELLO HERRERA GENESIS ANDREA

Resumen

El clima organizacional, comporta un juicio de valor en el que actúan dimensiones físicas, mentales y emocionales, y dado a ser variable de persona a persona, influye grandemente -sea positiva o negativa- en la productividad y desarrollo de la entidad, *sea esta pública o privada*. De ello, la necesidad de medición ya que, para aplicar las medidas correctivas, así como, crear el anhelado clima de armonía, se debe conocer los problemas existentes. Siendo, por tanto, la motivación de la presente investigación, la misma que está enfocada en analizar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Para ello, se utilizó el método descriptivo-correlacional con diseño no experimental. Aplicándose dos encuestas la primera estudió con el fin de estudiar el clima organizacional y la segunda con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores. Los resultados indican que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, pese a los estudios y a las estrategias que proporciona a las instituciones del sector público, existen factores que afectan el clima organizacional, y a raíz de esta problemática se determina una influencia negativa en la satisfacción de los servidores públicos. Es por ello que, se concluye que, entre mejor sea el clima organizacional en las organizaciones mayor será la satisfacción de los colaboradores.

Palabras claves: Factores, clima organizacional, entidad pública, servidores públicos.

FACTORS THAT INFLUENCE THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE SCHOLARSHIP AND FINANCIAL AID ADMINISTRATION UNIT 4 SENESCYT ZONAL COORDINATION

Summary

The organizational climate involves a value judgment in which physical, mental and emotional dimensions act, and given being variable from person to person, greatly influences -whether positive or negative- in the productivity and development of the entity, whether public or private. Of this, the need for measurement since, in order to apply corrective measures, as well as to create the desired climate of harmony, the existing problems must be known. Therefore, the motivation of this research is focused on analyzing the factors that influence the organizational climate of the Unit of Administration of Scholarships and Economic Aid Zonal Coordination 4 Senescyt. To do this, the descriptive-correlational method with non-experimental design was used. Applying two surveys, the first studied in order to study the organizational climate and the second in order to determine the level of satisfaction of employees. The results indicate that the Unit of Administration of Scholarships and Economic Aid Zonal Coordination 4 Senescyt, despite the studies and strategies it provides to public sector institutions, there are factors that affect the organizational climate, and as a result of this problem a negative influence on the satisfaction of public servants is determined. That is why, it is concluded that, the better the organizational climate in organizations, the greater the satisfaction of employees.

Keywords: Factors, organizational climate, public entity, public servants.

Introducción

De acuerdo al artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (Asamblea Constituyente, 2008). Por su parte la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) respecto a los derechos de las servidoras y los servidores públicos, esgrime: “Art. 23. (...) l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Por ello, la investigación tiene el propósito de analizar el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, reconociendo que la entidad cumple el servicio a la colectividad de *gestionar becas y ayudas económicas* a quienes necesiten.

“En las últimas décadas, las instituciones del Sector Público, han introducido un concepto más dinámico como es el de gerenciar los servicios lo que, implica hacer un uso más racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, un factor trascendental para lograr los objetivos de la institución, en el cual el colaborador, requiere de un clima organizacional óptimo, que le permita sentirse cómodo, desempeñar su trabajo en forma eficiente y satisfacción con la labor que realiza” (Apury, 2008, pág. 1).

Hoy, las entidades del sector público, consideran fundamental cumplir la eficiencia en los servicios que ofrecen, para ello se trazan metas, se establecen en un periodo de tiempo determinado políticas públicas para lograr buenos resultados, corrigiendo y puliendo directrices para alcanzar el éxito deseado.

De esta manera, la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas - Coordinación Zonal 4 Senescyt, considera esencial el talento humano, respetando y cumpliendo sus competencias, de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), ya que, respecto a la administración pública, determina: “Art. 277. Las entidades del sector público se rigen por principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, planificación y transparencia”.

El Ministerio del Trabajo, primero expidió el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 (expídese la norma técnica para medición de clima laboral y cultura organizacional del servicio público). La Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizacional, con la finalidad de promover y compartir las experiencias exitosas de acciones que han logrado mejorar el Clima Laboral en las instituciones del sector público, promoviendo instrumentos y herramientas que generen una gestión adecuada de actividades que impulsen a la mejora de la percepción del clima laboral por parte de los servidores dentro de cada institución, con ejes en lo que los recursos, procesos, políticas sea eficientes para el desarrollo de los diferentes objetivos.

En ese sentido, se presenta el estudio investigativo del clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas, Coordinación Zonal 4 Senescyt, a fin de analizar qué factores influyen con respecto a la variable, y de ello, proponer acciones estratégica para el buen funcionamiento del servicio.

1. Tema

Factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

2. Planteamiento del problema

“En un mundo en constante evolución y cada vez más competitivo, existen organizaciones que destacan del resto en sus correspondientes sectores de negocio; la innovación, el uso de la tecnología, talento humano altamente capacitado son entre otras las características de las llamadas organizaciones inteligentes. Este entorno complejo requiere que las empresas implementen estrategias de crecimiento y mejoramiento continuo ya comprobadas” (Basantes et al., 2021, p. 102). Por los antecedentes expresados, se considera que la excelencia del estudio alcanzará otras dimensiones y a más de proponer un mejor clima organizacional en el contexto de análisis, permitirá conocer el estado del arte de un campo que está abriendo posibilidades distintas y que está transformando la dinámica histórica de la convivencia laboral como nunca antes lo experimentó la humanidad.

En la época contemporánea las organizaciones están experimentando un período en el cual le dan prioridad al capital humano con mejores condiciones en el entorno laboral para fomentar una cultura más competitiva. “El clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones de carácter público dado que se ha adquirido más conciencia de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio prestado, al conocer que la satisfacción en las labores que desempeña el empleado conduce a la eficiencia organizacional, que suele expresarse en conductas de relaciones humanas cordiales y resultados óptimos en el trabajo. Sin embargo, en numerosas instituciones del sector público existen factores que derivan en un clima laboral no satisfactorio esto a causa de: bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada, entre otros” (Solórzano et al., 2020, pág. 546).

En el Ecuador, el clima organizacional se aplica a través de encuestas semestrales o anuales en las organizaciones, cuando debería ser aplicada sin tener establecida una fecha exacta para así mantener una evaluación periódica de la situación. Además, se resalta que la mayor parte de las empresas ecuatorianas no propician un correcto ambiente laboral y momentáneamente lo que hacen es subir los sueldos o en algunos casos entregar bonos, pero aquellos tendrían una duración de estímulo de corto plazo (Márquez et al., 2021, pág. 374). En las instituciones pública, el clima organizacional es un tema que ha tomado gran interés, según el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) citado por Fabara et al., (2020) “ha visto la necesidad de promulgar dentro de sus facultades la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público, cuyo objeto es regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones del país contempladas en el ámbito de aplicación de este acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional” (pág. 80).

En ese sentido, la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, se encuentra bajo esta normativa y la tutela de la Secretaría Educación Superior del Ecuador – Senescyt, mediante dicha normativa evalúa el clima laboral y proporciona estrategias para el buen funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas, así como también establecer un ambiente de trabajo institucional óptimo.

A pesar de que la normativa establece facultades de medición del clima laboral, la realidad es que el estudio es aplicado de manera anual, lo que pone en desventaja a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, al no aplicar estudios continuos y estar en espera de los resultados anuales del MDT conlleva que existan factores negativos que requieren soluciones inmediata y dichos problemas no son atendidos en el momento oportuno, es por ello, que deja en evidencia que existen factores que influyen en el clima

organizacional.

Por otra parte, en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se evidencia que el clima organizacional no ha sido estudiada a profundidad de manera continua, se desconoce las mediciones realizadas del clima laboral, sobre todo el cumplimiento de la Norma Técnica para Medición del Clima Laboral al Servicio Público dispuesta por el Ministerio de Trabajo, esto se percibe en la Entidad debido que no tienen un Coordinador definido o por largo plazo, siempre se está cambiando o rotando en diversas áreas o de Zonal, lo que ocurre una continuidad del historial sobre el estudio del clima organizacional, razón por la cual en el momento de solicitar información en la Institución sobre dichas evaluaciones, no se obtiene resultados.

Bajo esta problemática surge la necesidad de analizar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, los resultados y experiencias que se obtengan de este proceso investigativo serán un pilar fundamental para considerar los efectos positivos o negativos que emergen para los correctivos y lograr un adecuado clima organizacional.

Por tanto, la formulación del problema fue el siguiente: ¿De qué manera los factores influyen en el clima el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt?

2.1. Antecedentes

Las investigaciones que sustenta el estudio y tiene relación con las variables se detalla a continuación:

(Riofrío, 2020), en su investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su relación con la autoestima en los docentes. El autor sustentó la teoría de Litwin y Stringer (1968),

quienes consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede incrementar de manera significativa la comprensión del desarrollo de la organización. La investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, alcance descriptivo, correlacional, no experimental, deductivo y transversal, la población fue de 2900 docentes. Los principales resultados de esta investigación evidenciaron que existen falencias que provocan insatisfacción interna, desacuerdos, mala organización y comunicación que, del mismo se ve relacionada con la autoestima de los profesores pese a que, se visualiza en un notable descontento, inestabilidad emocional y una baja percepción en sus actividades laborales, así mismo la sobrecarga de tareas, conflictos de rol, la frecuencia e intensidad de la interacción interpersonal pueden conducir al agotamiento emocional, a una despersonalización alta y baja autoestima, que por supuesto, llega a influir en el desarrollo de un buen clima laboral (pág. 82).

(Enríquez & Calderón, 2017), desarrollaron un análisis del clima laboral de una Escuela de Educación Básica y consideraron que los factores más importantes en el clima laboral y su incidencia en el desempeño son el apoyo de las autoridades, la recompensa, el confort físico y el control y la presión de las autoridades y las relaciones entre compañeros. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo. Se trabajó con una muestra de 60 docentes. Los resultados de esta investigación determinaron que “el factor de mayor incidencia es el control excesivo que se realiza por parte de las autoridades escolares, ya que dentro de este factor se analizó la presión, los plazos y el autoritarismo que existe, el mismo que, según docentes, se lo hace de manera excesiva llegando a que muchas veces se sientan incómodos dentro de sus lugares de trabajo y se vean impedidos de acudir a las autoridades escolares ante cualquier problema” (pág. 131).

(Moya, 2013), realizaron una investigación que tuvo como objetivo describir el impacto que causa la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la formación y desarrollo del clima laboral en el personal administrativo. La investigación estuvo enmarcada en el diseño metodológico cualitativo, bajo un enfoque descriptivo, y utilizando un método hipotético deductivo y teórico – práctico, la población fue de 35 empleados del área de administración y personal agrícola. Los principales resultados consideran que en “la empresa hay un clima laboral adecuado en un rango medio, sin embargo, los colaboradores presentaban ciertas inconformidades ante determinadas situaciones, por ejemplo: La realización de las tareas asignadas por parte de los colaboradores en cuanto a su puesto de trabajo, no siempre reflejan un verdadero trabajo en equipo, Los grupos de trabajo, son meros ejecutores de tareas, y no responden a las características de un equipo de trabajo, no poseen identidad, ni sentido de pertenecía, ni objetivos claros como equipos, entre otros” (pág. 57).

(Navarrete, 2020), en su investigación analizó cuál es la relación entre el clima laboral y su repercusión en el comportamiento de los docentes. El trabajo de investigación se sustentó en un enfoque de carácter cuantitativo, se utilizó el método de análisis empírico, el tipo de investigación fue no experimental, se trabajó con el total de la población, que consiste en 70 docentes: 38 damas y 32 caballeros. Los resultados de esta investigación evidenciaron “que el 56% de los docentes considera que siempre es apropiado el clima laboral, y el 44% en el nivel de rara vez apropiado, se estimó que el clima laboral tenía un alto grado de influencia en la conducta y por ende en el desempeño de los docentes y que estos elementos se mezclan para asegurar un servicio de calidad” (p. 45).

(Jiménez & Jiménez, 2016), en su investigación que tuvo como finalidad el estudio de los factores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores. Pretende calcular

las características del clima laboral, que incide en la conducta de los colaboradores. El objetivo fue establecer cómo el clima laboral afecta el nivel de satisfacción de los trabajadores. En la investigación se utilizaron métodos lógicos y empíricos. La muestra de estudio fue de 102 colaboradores la empresa en las áreas administrativas. Como conclusión, los resultados indican que el “clima laboral no es del todo satisfactorio, ya que el estudio se muestra que muchas de sus variables, especialmente la atención en el área de administración, resulta con el promedio más bajo y en la totalidad de las subvariables se muestran como insatisfactoria” (Pág. 26).

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación Teórica

El presente estudio se justifica ya que, permitirá identificar mediante una profunda reflexión de varias teorías los factores que inciden en un clima organizacional, será de vital importancia para generar una discusión entre los enfoques conceptuales existentes y los resultados obtenidos desde diversos estudios concernientes a la temática.

2.2.2. Justificación Metodológica

La metodología aplicada fue de descriptiva - correlacional, es decir, se asumió el método descriptivo porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles persona, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y se presume correlacional porque busca conocer la relación entre dos o más variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, pág. 85). En ese sentido, la metodología empleada sirvió para describir que factores influyen en el clima organizacional y cómo se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la entidad.

2.2.3. Justificación Social

Los resultados de esta investigación permitirán ayudar a mejorar el clima organizacional y

la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, lo que repercutirá en una mayor productividad en sus labores, beneficiando directamente a la entidad y a su vez a la población estudiantil por el buen funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas.

2.2.4. Justificación Práctica

La presente investigación busca que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt como entidad del sector público que tiene el propósito y responsabilidad de brindar servicio de becas y ayudas económicas a la población estudiantil con vulnerabilidad económica, implemente estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores sin dejar a un lado la calidad del servicio, para ello, se propone un conjunto de estrategias para que la entidad ponga en práctica delimitándose en solucionar los factores que influyen en el clima organizacional.

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la composición del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.
- Analizar las mediciones realizadas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.
- Proponer acciones estratégicas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico

Capítulo I. Composición del Clima Organizacional

1.1. Bases Fundamentales del Clima Organizacional

“El clima organizacional (CO) es un constructo fundamental en entornos laborales y organizacionales, ya que permite la exploración de comportamientos individuales y grupales dentro de las organizaciones” (Barría, et al., 2021, pág. 168), a esto se le añade en tiempos difíciles la conservación e integración de un clima óptimo en las organizaciones es fundamental para sobresalir a las adversidades que se presentan en el entorno empresarial. En ese sentido, se presenta una matriz de algunos conceptos de autores, haciendo énfasis en el clima organizacional.

Tabla 1

Base conceptual del clima organizacional

Autor	Año	Concepto
Chiavenato	2019	“El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (pág. 74).
Charry	2018	“El clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado” (pág. 28).
Chirinos et al.	2018	“Se concibe el clima organizacional como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse respecto de estructuras organizacionales, tamaño de la empresa, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la

		dirección, entre otros, los cuales conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, le dan personalidad al emprendimiento e influyen en el comportamiento de los actores interactuantes en este” (pág. 48).
Rivera et al.	2018	“El clima laboral es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, si no intersubjetivo. Entonces las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por las características individuales” (pág. 3).
Iglesias y Torres	2018	“El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada” (pág. 202).
Ministerio del Trabajo	2018	“El clima laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño” (pág. 4).
Salguero y García	2017	“Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros” (pág. 2).
Segredo et al.	2017	“El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio” (pág. 95).
Rivera et al.	2016	El clima organizacional abarca el sentir y la manera de

reaccionar de las personas, considerado como una fortaleza que encamina el convivir en los espacios de la institución de manera efectiva y afectiva (pág. 318).

Nota. Esta tabla muestra conceptos de varios autores de diferentes enfoques sobre el clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

A partir del análisis de estos autores se puede argumentar que el clima organizacional también llamado clima laboral refleja cierta relación con el ambiente laboral en las empresas u organizaciones, en donde el talento humano como ente principal en todas las organizaciones perciben las condiciones laborales, las características del ambiente de trabajo en la que se encuentra laborando, generando percepciones positiva o negativa que afectan o influyen directamente en su comportamiento.

1.2. Enfoque Diferente del Clima Organizacional

De acuerdo (Brunet, 1987) señala que existen tres enfoques diferentes del clima organizacional, está son: la medida múltiple de atributos organizacional, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, esta última se refiere que el clima organizacional “vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso, su grado de satisfacción. En los atributos organizacionales el clima está definido como una serie de características que: a) son percibidas a propósitos de una organización y/o de sus unidades (departamentos) y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa con sus miembros y con la sociedad” (p. 18). Por último, “la medida múltiple de atributos organizacional considera el clima como un conjunto de característica que: a) describen una organización y la distinguen de otras, b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización” (p.19).

Por tanto, “es posible determinar dos aspectos importantes en el estudio del clima. Un primer aspecto concierne al clima organizacional en tanto que hay una serie de características, relativamente estables en el tiempo, que describen una organización y la distinguen de otras, e influyen en el comportamiento de los empleados. Un segundo aspecto llama la atención sobre el hecho de que el clima emerge de los sistemas y de los procedimientos como el estilo de gestión, las políticas organizacionales y los procedimientos generales de operación tal como son percibidos por los empleados” (Brunet, 1987, pág. 19).

1.3. Elementos Claves del Clima Organizacional

“En los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación uno de los elementos a tener en cuenta es el clima organizacional, que adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo” (Segredo et al., 2017, pág. 30). En ese sentido, el clima organizacional es un campo amplio de estudio que componen elementos claves de gran relevancia para constituir un ambiente laboral óptimo para las instituciones u organizaciones, como lo menciona Hinojosa (2010) citado por González et al. (2018):

- El clima organizacional se refiere principalmente a las características del entorno o ambiente de trabajo.
- Este tipo de características se perciben de forma directa o indirecta o como suele llamarse de forma intrínseca o extrínseca por el personal que labora en la compañía y se desempeña en este ambiente.
- A su vez el clima tiene repercusiones sobre el comportamiento laboral.
- Es una variable que hace de mediador entre los factores el sistema organizacional y el

comportamiento individual.

- Estas características de las compañías son medianamente permanentes a través del tiempo, y se diferencia principalmente de una organización a otra y de un área de trabajo a otra dentro de la misma comunidad empresarial.
- Estas características de las compañías son medianamente permanentes a través del tiempo, y se diferencia principalmente de una organización a otra y de un área de trabajo a otra dentro de la misma comunidad empresarial (Hinojosa, 2010 citado por González et al., 2018, pág. 5). Por tanto, “en todas las empresas u organizaciones independientemente de su estructura jerárquica se tienen ciertas características o rasgos de mando, de trabajo y de ambiente laboral claramente identificadas que bien gestionadas pueden conducir al éxito de cualquier compañía” (González et al., 2018, pág. 5), a esto se le añade durante el desarrollo de todo proceso organizacional es necesario tomar en consideración los elementos de un buen clima organizacional independientemente del sector empresarial absolutamente todas encamina hacia éxito competitivo de las organizaciones.

1.4. Principales Características del Clima Organizacional

“El clima organizacional, aunque se le ha llamado de diferentes formas con el pasar de los años, entre ellas, medio laboral o ambiente laboral, está formado por una serie de características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo, y se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa” (Iglesias & Torres, 2018, pág. 199). Sin embargo, para Ruiz (2007) citado por Arano et al. (2016) señalan que es posible describir “las características del concepto del clima organizacional aplicado a las organizaciones” (pág. 52), las cuales se detalla a continuación;

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de la forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que afectan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento por que actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento (Ruiz, 2007 citado por Arano et al., 2016, pág. 53).

Por lo anterior, “el clima organizacional que viven los miembros de una organización es un factor de suma relevancia que tiene gran injerencia en la productividad y desempeño del trabajador y que independientemente de cómo se encuentre el empleado afecta en las relaciones que este tenga con el resto de la empresa” (Arano et al., 2016, pág. 53).

1.5. Tipos de Clima Organizacional

Likert (1976) citado por (Bordas, 2016) “propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones” (pág. 23). Sin embargo, para la presente investigación se tomará la explicación de estos sistemas por Brunet (1987) citado por (Bordas, 2016) debido que son explicados con gran claridad, los cuales se presenta a continuación:

- Clima de tipo autoritario: Sistema I-Autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección. Es la alta dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone a la organización. Los empleados trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas (Brunet, 1987 citado por Bordas, 2016, pág 24).
- Clima de tipo autoritario: Sistema II-Autoritarismo paternalista: La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado (Brunet, 1987 citado por Bordas, 2016, pág 24).
- Clima de tipo participativo: Sistema III-Consultivo: La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman

generalmente en la cima, pero también se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar (Brunet, 1987 citado por Bordas, 2016, pág 24).

- Clima de tipo participativo: Sistema IV-Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por la mejora de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica (Brunet, 1987 citado por Bordas, 2016, pág 24).

“Estos cuatro sistemas propuestos por Likert implican diversas fórmulas de administración empresarial. Como consecuencia de sus investigaciones, Likert comprobó que cuanto más próximo del sistema IV esté situado el estilo de administración de la empresa mayor será la probabilidad de que exista una alta productividad, buenas relaciones laborales y elevada rentabilidad. Por otro lado, cuanto más se aproxime una empresa al sistema I, tanto mayor será la probabilidad de ser ineficiente, de mantener pésimas relaciones laborales y enfrentar crisis financieras; es por ello que

propone una evolución progresiva hacia el sistema IV” (Bordas, 2016, pág. 24).

Si bien, lo que propone el teórico Likert y la explicación de Brunet está situada en la manera como se relaciona el clima organizacional con el buen funcionamiento de la empresa, estos tipos de clima encaminan a las instituciones u empresas a situarse en un sistema óptimo para generar buenos resultados. Es por ello que propone a las organizaciones enfocarse en el sistema IV en donde existe mayor probabilidad de obtener productividad, por el contrario si la empresa se encuentra en el sistema I existe la probabilidad de que exista ineficiencia empresarial.

1.6. Factores del Clima Organizacional

“Los factores del clima organizacional buscan resaltar las propiedades empresariales, es decir, aquellas situaciones que dominan cada uno de los aspectos relacionados con la institución, de igual manera, se toma en consideración aquellas representaciones cognitivas o de interpretaciones, para así determinar los factores individuales, permitiendo tomar la idea de las percepciones fundamentales o globales con el objetivo de considerar la interacción entre la persona y la situación, es por ello, que éstas se engloban en situacionales, individuales e interacción entre las personas y la situación” (Rousseau, 1998; Chiang et al., 2010, citado por León, 2017, pág. 57).

- Factores situacionales: “es un conjunto de características que describen una organización, distinguen una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de las personas dentro de ellas; incluye todo aquello, a lo cual el individuo reacciona en la organización y que forma el contexto de estímulos e interrelaciones que tienen en lugar en la vida organizacional” (León, 2017, pág. 57).
- Factores individuales: “se considera como un atributo del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo

común. Los individuos forman su propia percepción de lo que les rodea (creación de orden y significativo) y, a partir de ello, estructuran sus actitudes y conductas. El clima pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente. Es decir, la forma individual en que un trabajador percibe la organización donde labora” (León, 2017, pág. 57).

- Factores interacción situación/persona: “la perspectiva del interaccionismo simbólico sobre el clima sostiene que en las interacciones comunicativas cada individuo responde a los elementos de la situación definiéndolos e interpretándolos de modo idiosincrático. Estas maneras de interpretar y definir forman los distintos climas de grupo y subgrupo en la organización debido a las interacciones que se producen dentro de los mismos” (León, 2017, pág. 58).

Por su parte, González et al. (2018) indican que se puede decir que estos seis factores: 1. Oportunidades de participación y superación, 2. Condiciones de trabajo, 3. Comportamientos de la persona, 4. Estilos de trabajo, 5. Comunicación, 6. Saber hacer del directivo, intervienen en el desarrollo como tal de la organización o compañía. “Estos elementos que componen el ambiente laboral y corporativo son netamente importantes para la formación perceptiva de quienes interactúan como miembros de empresa, organización o compañía. Las cualidades que aportan al buen clima laboral, deben ser permanentes y susceptibles de evaluación y mejora constante, para reducir al máximo las expresiones negativas subjetivas. No hay nada que motive más a un empleado o colaborador que sentir una valoración con objetividad sobre sus capacidades, su desempeño y formación, y que, a su vez, le ofrezcan mecanismos de promoción justos que le permitan ascender y crear carrera profesional dentro de la compañía. Estas oportunidades de superación son decisivas en la percepción del clima laboral por parte de los miembros de cualquier comunidad empresarial” (Contreras y Jiménez, 2016, citado por González et al., 2018, pág. 4).

1.7. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Según (Brunet, 1987) unas de las teorías más completas por su nivel de explicación es la teoría del clima organizacional de Likert. “Esta teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización como la llama su autor, esta teoría permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa” (pág. 28). En ese sentido, a continuación se presenta la teoría de los sistemas de Likert explicada por (Brunet, 1987, pág. 28):

Teoría de los Sistemas

Para Likert (1974) citado por Brunet (1987), “el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por su informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre esta función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar” (pág. 28). “En este orden de ideas es posible separar los cuatros factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización” (pág. 29). Estos factores se definen de la siguiente manera:

1. Los parámetros ligados al contexto, la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.

3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tiene los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización (Likert, 1974 citado por Brunet, 1987, pág. 29).

Asimismo, (Brunet, 1987) señala que hay tres tipos de variable que terminan las características propias de una organización, estas variables son:

- Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes y 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; éstas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables (Brunet, 1987, pág. 29).
- Variables intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Brunet, 1987, pág. 29).
- Variables finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Brunet, 1987, pág. 29).

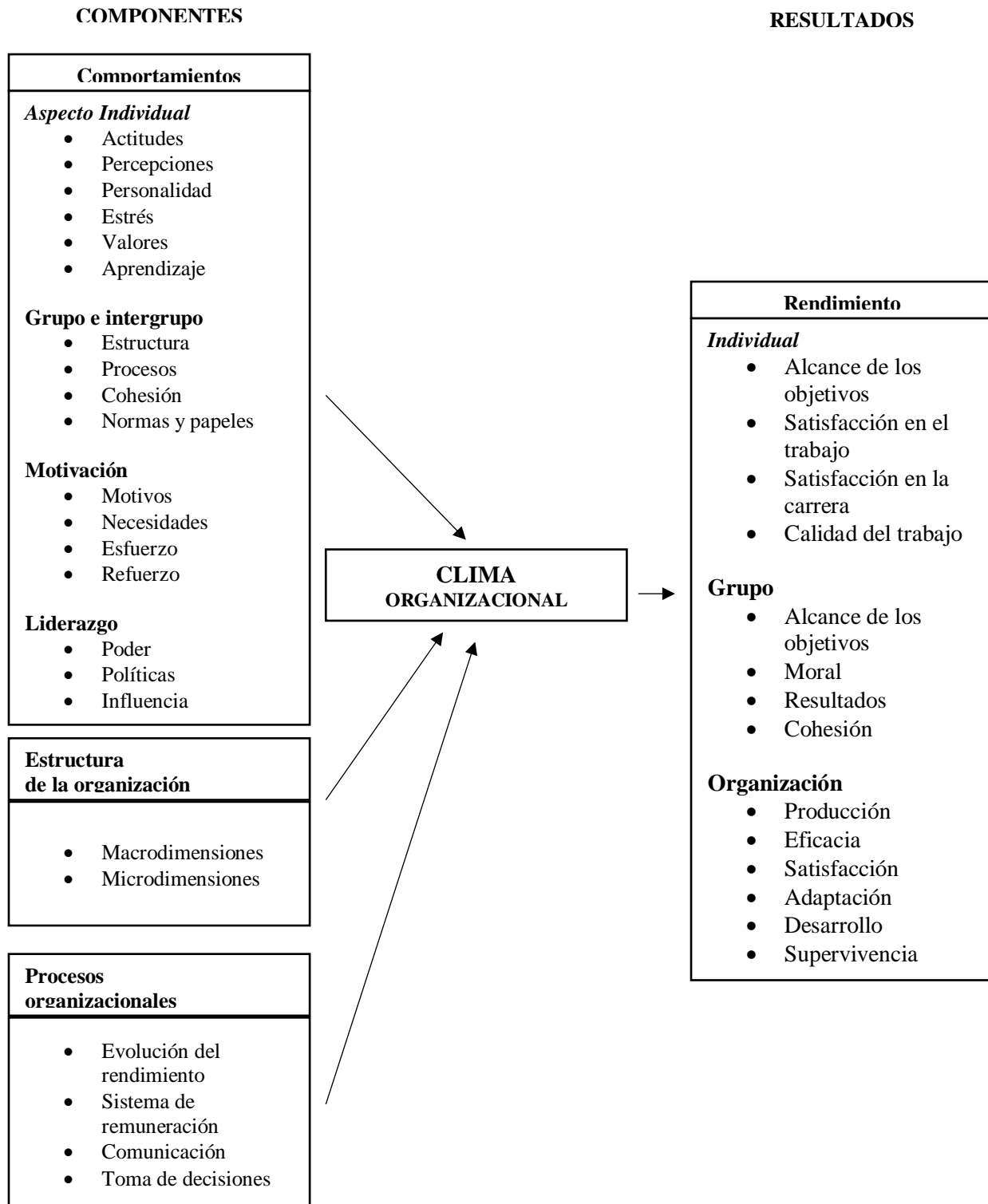
1.8. Componentes del clima organizacional

(Brunet, 1987), “presenta la forma en que interactúan componentes tales como el comportamiento de los individuos y de los grupos, la estructura y los procesos organizacionales, para crear un clima organizacional que, a su vez, produce los resultados que se observan a nivel del rendimiento organizacional, individual o de grupos. Así, los resultados que se observan en una organización provienen de su tipo de clima que es resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los empleados” (Pág. 39).

A continuación, se presenta los componentes y resultados del clima organizacional establecido por (Brunet, 1987) sacado y adaptado de Gibson et al. (1979):

Figura 1

Componentes y resultados del clima organizacional



Nota: La figura muestra los componentes que mayor influencia tienen en el clima organización y sus resultados en las organizaciones. Tomado de (Brunet, 1987) sacado y adaptado de Gibson et al. (1979).

Existen componentes del clima organizacional que se adaptan esencialmente para evaluar en las entidades públicas, según (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 4) mediante la Norma Técnica de Medición del Clima Laboral del Servicio Público, determina:

Art. 11.- De los Componentes del modelo de Medición de Clima Laboral estará conformada por tres componentes principales: liderazgo, compromiso y entorno del trabajo.

Art.13.- De los Factores y Subfactores del Liderazgo.- El liderazgo estará compuesto por los factores y subfactores:

- a) Factores:
 - a. 1) Influencia: Mide la percepción de la manera las aptitudes técnicas y los estilos personales de los jefes afectan el comportamiento de sus colaboradores.
 - a. 2) Interacción: Mide la percepción sobre la apertura de los directivos hacia los colaboradores y la fluidez de la comunicación entre superiores y subordinados en el ambiente del trabajo.
 - a. 3) Orientación a resultados: Mide la percepción de la manera en la que los jefes administran sus equipos de trabajo para conducirlos hacia las metas establecidas por la institución (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 5).
- b) Subfactores:
 - b. 1) Credibilidad: Mide la percepción de la confianza de los colaboradores en las aptitudes y la integridad de sus directivos.
 - b. 2) Motivación: Mide la percepción de la capacidad de la dirección para influir positivamente en los colaboradores a lograr las metas trazadas.
 - b. 3) Comunicación: Mide la percepción de los canales de comunicación existentes entre la dirección y los subordinados.
 - b. 4) Participación: Mide la percepción sobre las facilidades con las que cuentan los colaboradores para intercambiar opiniones, ideas y propuestas con la dirección.
 - b. 5) Evaluación: Mide la percepción de la manera en que los jefes evalúan el rendimiento de sus colaboradores en relación a los resultados esperados en el trabajo.
 - b. 6)

Organización: Mide la percepción sobre la habilidad del líder para gestionar personas y recursos de forma efectiva y planificar las acciones del trabajo. b. 7) Cumplimiento: Mide la percepción sobre la capacidad de los colaboradores de ejecutar las tareas impuestas, por iniciativa propia cumpliendo plazos determinados. b. 8) Independencia: Mide la percepción sobre el grado de autonomía dado al colaborador para utilizar tiempo y recursos en la ejecución de sus tareas (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 5).

Art. 15.- De los Factores y Subfactores del compromiso.- El compromiso estará compuesto por los factores y subfactores:

- a) Factores: a .1) Adaptación al cambio: Mide la percepción de la predisposición de los colaboradores para aceptar y proponer de forma positiva cambios en la institución. a. 2) Reciprocidad: Mide la percepción sobre la correlación de la institución con el trabajo de los colaboradores. a. 3) Sentido de pertenencia: Mide la percepción sobre la satisfacción de un colaborador al sentirse parte integrante de la institución y del grupo humano que la conforma. (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 5).
- b) Subfactores: b. 1) Apertura al cambio: Mide la percepción sobre la predisposición institucional que existe para reconocer oportunidades de mejora y realizar cambios en el trabajo. b. 2) Iniciativa: Mide la percepción sobre la voluntad de una organización de promover y aceptar la iniciativa de los colaboradores. b. 3) Desarrollo: Mide la percepción del apoyo que existe en institución para el crecimiento personal y laboral de los colaboradores. b. 4) Equidad: Mide la percepción sobre la existencia de un trato semejante para todos. b. 5) Reconocimiento: Mide la percepción sobre si las y los servidores son valorados por aquellos con quienes se relacionan en el ámbito del trabajo. b. 6) Identificación: Mide la percepción de la medida en que los colaboradores

aceptan y hacen suyos los objetivos, procedimientos, relaciones de autoridad y políticas de la institución. b. 7) Integración: Mide la percepción sobre la cohesión existente entre el colaborador y el grupo humano o equipo de trabajo en el que desarrolla sus actividades (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 5).

Art. 17.- De los Factores y Subfactores del Entorno del Trabajo.- El entorno del trabajo estará compuesto por los siguientes factores y subfactores.

- a) Factor: a. 1) “Condiciones físicas y humanas: Este factor mide la percepción sobre las facilidades materiales y la distribución de carga laboral con las que cuenta la institución para que los colaboradores puedan ejecutar su trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 6).
- b) Subfactores: b. 1) “Herramientas: Mide la percepción sobre con la disponibilidad de los artículos necesarios para que las y los servidores desarrollen sus actividades diarias y cumplan los objetivos de sus funciones b. 2) Instalaciones: Mide la percepción sobre la atención y bienestar de los colaboradores al proveerles de lugares adecuados para el desarrollo de sus funciones. b. 3) Equilibrio persona-trabajo: Mide la percepción relacionada con la importancia por la vida personal de los colaboradores, al permitirles equilibrar su tiempo de trabajo con su entorno personal y familiar” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 6).

Capítulo II. Mediciones del Clima Organizacional en Instituciones Públicas

2.1. Influencia e importancia del clima organizacional en las instituciones Públicas

“El clima organizacional es aquel ambiente que es percibido por los integrantes de una institución, y cómo esta influye, directa o indirectamente sobre la conducta que presentan los

miembros que la integran; es decir, si el clima es bueno, el compromiso con la institución será favorable, pero si no lo es, perjudicará en el logro de los objetivos” (Díaz, 2018, pág. 124). Por su parte, Bernal et al. (2015) citado por Luna et al. (2019) afirman que “el clima organizacional hace referencia a características como los valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte. De esta forma, se plantea que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales e individuales” (pág. 328).

Si bien, el clima organizacional hace énfasis en el ambiente laboral de las organizaciones pública y privada, el establecer un excelente ambiente de trabajo creará sin duda algunas ventajas en las empresas. En el caso de las empresas públicas existen diversos autores que argumentan que dentro de estas instituciones existe mayor influencia del clima organizacional en donde en su mayoría no propician un adecuado clima laboral, razón por la cual repercute en la ineficiencia en el servicio.

Tal como lo menciona (Penachi, 2019) “las actividades propias que realizan los trabajadores dentro de una institución pública han sido cuestionadas en algunas oportunidades y eso en gran medida se debe, a cómo el colaborador se siente en el ambiente de trabajo” (pág. 86). De igual manera Khan, et al. (2015) citado por Luna et al. (2019) indican que “los estudios de investigación han revelado que las organizaciones del sector público deberían ofrecer un mejor rendimiento cuando el entorno social laboral fomenta a las personas a brindar servicios de calidad a sus ciudadanos” (pág. 328).

Según (Vera & Suárez, 2018) “en el Ecuador la mayoría de las instituciones gubernamentales aún utilizan estos sistemas caducos para la realización y prestación de servicios públicos, considerando que su personal de colaboradores trabaja como máquinas productoras no tomando en cuenta el capital humano para mejorar el servicio” (pág. 181). Un estudio reciente de

este autor acerca de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del cantón La Libertad, demostró ineficiencia en el clima laboral de esta institución, en donde “es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa” (Vera & Suárez, 2018, pág. 185).

“En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP el cantón la Libertad. El desempeño laboral es insuficiente, en el cual no hay competencias laborales alcanzadas, esto incide en la ineficiencia de las actividades, calidad de servicio y productividad. El proceso productivo no es tan eficiente, no cumple con los objetivos de la empresa, no se rigen por las normas establecidas, no miden el grado que cada trabajador mantiene en su área de trabajo. Por último, concluyo que la empresa no evalúa a los empleados, no estima el rendimiento global en función a las metas y resultados que se debe alcanzar, para lograr una productividad” (Vera & Suárez, 2018, pág. 185).

De ahí la importancia de un adecuado clima organizacional en las instituciones pública, según Mainegra (2012) citado por (Moreira, 2016) “en los resultados de una institución, el proceso de dirección es un elemento fundamental, ya que es aquí donde se movilizan recursos humanos, materiales, financieros e instalaciones para prestar servicios a una población determinada. Estas organizaciones tienen un conjunto de características propias devenidas de su objeto de trabajo y de la profesión. El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, pues les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones” (pág. 298).

2.2. Enfoque Preliminar Sobre el Proceso de Medición del Clima Organizacional en el Sector Público del Ecuador

En el Ecuador el estudio del clima organizacional en el sector público en los últimos años ha tenido mayor interés por medir el clima laboral de las instituciones u empresas públicas perteneciente al Estado, por lo que en el año 2018 el Ministerio del Trabajo de la República del Ecuador crea la Norma Técnica de Medición de Clima Laboral del Servicio Público, que “tiene como objeto regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones contempladas en el ámbito de aplicación de este acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 2).

De acuerdo con él (Ministerio del Trabajo, 2018) en el artículo 2 señala que “la aplicación de esta Norma Técnica es obligatoria en todas las instituciones del Estado, comprendida en el artículo 3 de la LOSEP” (pág. 2). La medición del clima organización en las instituciones del sector público según esta norma se lo realizará cada año por medio de una encuesta electrónica que analiza 3 componentes: el Liderazgo, el Compromiso y el Entorno de trabajo.

Asimismo, el (Ministerio del Trabajo, 2018) señala para medir los componentes del clima laboral establecido se basa mediante el indicador “de una escala porcentual de 0 y 100 a fin de ser utilizados a fin de ser utilizado en tableros de control, tanto de la institución como de los Niveles del Jerárquico Superior” (pág. 7), siendo las escalas las siguientes:

Tabla 2*Escala de medición del clima laboral*

Indicador del clima laboral	
Excelente (100% - 90,01 %)	La percepción sobre el clima laboral está muy por encima del promedio; lo que significa que es una fortaleza institucional importante para el logro de los objetivos de la entidad.
Muy bueno (90% - 75,01 %)	La percepción sobre el clima laboral está muy por encima del promedio; lo que significa que si bien es cierto la entidad cuenta con un buen ambiente de trabajo, existen subfactores que pueden ser mejorados.
Aceptable (75% - 60,01 %)	La percepción sobre el clima laboral está en el promedio; lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo normal y existen subfactores que deben ser mejorados.
Regular (60% - 40,01 %)	La percepción sobre el clima laboral está por debajo del promedio; lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente poco adecuado y existe una cantidad importante de subfactores que deben ser mejorados.
Deficiente (menos de 40%)	La percepción sobre el clima laboral está muy por debajo del promedio; lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo inadecuado y existe una tendencia marcada que indica que los subfactores que lo componen requieren medidas puntuales y urgentes para su mejora.

Nota. Tomado de (Ministerio del Trabajo, 2018)

Finalmente, el proceso de Medición de clima laboral de las instituciones u organizaciones del Estado se lo realiza de la siguiente manera:

Figura 2*Proceso de medición de clima laboral*

Nota. La figura muestra el proceso en la evaluación del clima organizacional en las instituciones públicas del Ecuador. Tomado de la Página Web del (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.3. Herramientas de Medición de Clima Laboral en el Sector Público del Ecuador

“La medición del clima en las organizaciones, a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de características internas que se consideran determinantes en su formación. Siendo el objetivo de la medición hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional” (Méndez, 2006 citado por Banegas y Cardona, 2017, pág. 107).

Según García y Bedoya (1997) citado por (Banegas & Cardona, 2017), “al interior de una organización existen tres estrategias que pueden ser aplicadas para medir el clima, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, es hacer entrevistas directas y la tercera, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para ello” (pág. 107).

En ese sentido, el (Ministerio del Trabajo, 2018) para medir el clima laboral en las entidades públicas del Ecuador hace uso de herramientas o instrumentos, la cual se describe en la Norma Técnica de Medición del Clima Laboral del Servicio Público, en el “Art. 18.- De la herramienta de Medición de Clima Laboral.- El instrumento que se utilizará para la medición será una encuesta electrónica creada para medir la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre los componentes de liderazgo, compromiso y entorno de trabajo dentro de su institución” (pág. 6).

“Art. 19.- De la Encuesta para la Medición de Clima Laboral.- Para medir cada uno de los componentes, la encuesta para la Medición de Clima Laboral contiene cincuenta reactivos o preguntas. El criterio de valoración de los reactivos de la encuesta, se efectúa según el método de escalonamiento de Likert, teniendo las siguientes opciones de respuesta: a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, Siempre. Adicionalmente, incluye una pregunta abierta en la cual las y los servidores pueden emitir comentarios, sugerencias, quejas o recomendaciones sobre el clima laboral, institucional” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 6).

“Art. 20.- De la interpretación de los resultados de la encuesta para la medición de Clima Laboral.- Para la interpretación de los resultados de la encuesta para la medición de clima laboral, se tomará en consideración los siguientes parámetros: a) Nunca y Casi nunca: el encuestado no tiene una percepción positiva del reactivo consultado, refleja desacuerdo o no aceptación. b) A veces: El encuestado se manifiesta indeciso frente al reactivo consultado. c) Casi siempre y siempre: El encuestado tiene una percepción positiva, refleja acuerdo o aceptación” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 7).

“Art. 21.- De la muestra para la encuesta para la Medición de Clima Laboral.- La aplicación de la encuesta de clima laboral, se realizará considerando al 100% de la población objetivo que consta en la nómina institucional, bajo cualquier modalidad de relación de dependencia, con una permanencia en la entidad mínima de tres meses” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 7).

“Art. 22.- Del porcentaje de participación.- Para la medición de clima laboral, las entidades deberán garantizar una participación mínima del 80% que permita contar con un índice de confiabilidad real. Este porcentaje, podrá variar de conformidad a los parámetros emitidos por el Ministerio del Trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 7).

2.4. Dimensiones para evaluar el Clima Organizacional en Instituciones Públicas

Brunet (2014) citado por Luna et al. (2019), afirma que “el clima organizacional está constituido por una serie de dimensiones que conforman su esencia y que la caracterizan; sin embargo, la mayoría de los cuestionarios se distinguen por ciertas dimensiones comunes como son: el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros de una organización por sus puestos, el tipo de recompensa o de remuneración que la organización otorga a sus empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores” (pág. 329).

A continuación, se presenta un resumen de las dimensiones propuesta por varios autores históricos que han sido parte de los estudios precedentes sobre el clima organizacional en las empresas u organizaciones:

Tabla 3*Dimensiones del clima organizacional*

Autor	Dimensiones	
Likert (1967)	Métodos de mando Fuerzas de motivación Procesos de comunicación Procesos de influencia y de interacción	Toma de decisiones, objetivos o directrices Procesos de control Resultados Perfeccionamiento
Litwin y Stringer (1968)	Estructura organizacional Responsabilidad Recompensa Riesgo	Apoyo Normas Conflicto
Schneider y Bartlett (1968)	Apoyo gerencial Interés por los nuevos empleados Conflicto	Independencia de los agentes Satisfacción Estructura organizacional
Meyer y Roman (1968)	Conformidad Responsabilidad Normas	Recompensa Claridad organizacional Espíritu de trabajo
Friedlander y Margulies (1969)	Empeño Obstáculos Intimidad Espíritu de trabajo	Actitud Acento puesto sobre la producción Confianza Consideración
Gavin (1975)	Estructura organizacional Obstáculo Recompensa Espíritu de trabajo	Confianza Riesgos Desafíos

Nota. Tomado de Brunet (2014) citado por Luna et al. (2019)

Según Luna et al. (2019), “el método más común para medir el clima organizacional ha sido registrar las percepciones de los empleados individuales en una variedad de aspectos del

entorno laboral. Luego se suman a través de conjuntos de elementos para producir puntajes en un pequeño número de dimensiones, y luego estos puntajes de dimensión se agregan entre los empleados para obtener puntajes de dimensión de clima organizacional para la organización. Se han desarrollado varias escalas utilizando este enfoque. Las escalas presentadas hasta ahora varían en términos del número de dimensiones, la nomenclatura de las dimensiones y sus propiedades psicométricas” (pág. 130).

Por tanto, para el presente estudio se tomará dimensiones e instrumentos del clima organizacional que han sido estudiada en organizaciones del sector público, entre las más destacada tenemos las dimensiones expuestas por el autor Koys y Decottis (1991) citado por Chiang et al. (2008), este autor plantea ocho dimensiones del clima organizacional que “funciona suficientemente bien para realizar estudios en instituciones pública” (pág. 76), las cuales se presenta a continuación:

- **Autonomía:** “Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 77).
- **Cohesión:** “Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 77).
- **Confianza:** “La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros” (Chiang et al., 2008, pág. 78).

- **Presión:** “La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 78).
- **Apoyo:** “La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 78).
- **Reconocimiento:** “La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 78).
- **Equidad:** “La percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 78).
- **Innovación:** “La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde tenga poco o nada de experiencia” (Koys y Decottis, 1991, citado por Chiang et al., 2008, pág. 78).

2.5. Modelo de Medición del Clima Organizacional en Instituciones Públicas

Según (Cota, 2017) “los estudios de clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, 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” (pág. 41).

En ese sentido, el diagnóstico del clima organizacional del presente estudio se lo realizará en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, con el propósito de conocer los factores que influyen en el clima laboral de la Institución, a fin de proponer medidas correctivas para el mejoramiento del clima laboral y funcionamiento eficiente del servicio becas y ayudas económicas a los estudiantes.

Para determinar el nivel del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se tomará un modelo diferente del que utiliza el Ministerio de Trabajo del Ecuador para el proceso de medición del clima laboral. Por tanto, la presente investigación utilizará el siguiente modelo de valoración del clima organizacional.

Tabla 4

Modelo de medición del clima organizacional

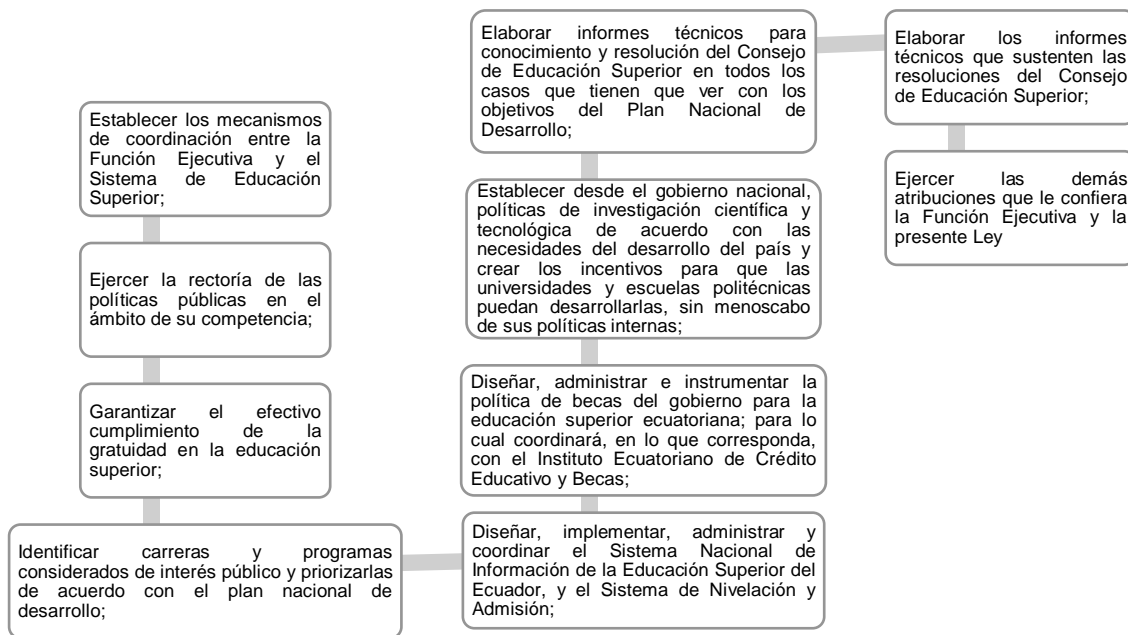
Clima Organizacional		
Nivel	Intervalo	
Clima bueno	(152-182)	Se requiere leves modificaciones
Clima regular	(121-151)	Se requiere algunas modificaciones
Clima deficiente	(89-120)	Urge mejora

Nota. Modelo de medición del clima organizacional adaptado a partir de (Cota, 2017).

2.6. Contextualización del Objeto de Estudio

La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, conocida por su abreviatura como SENESCYT, “fue creada en 2010, con el objeto de normar a las Universidades ecuatorianas y a los títulos emitidos por ellas, en concordancia con la Ley de Educación Superior” (Moscoso, 2022). “En el Marco de la expedición de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010), dispone en su artículo 182 que la Senescyt es el órgano encargado de ejercer la rectoría de la política pública de educación superior, así como coordinar entre la función ejecutiva y las Instituciones del Sistema de Educación Superior” (Senescyt, 2021, pág. 9).

Según (LOES, 2010) autoriza a la SENESCYT administrar el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIESE), quien faculta el registro de títulos nacionales y extranjeros a los ciudadanos que han culminado sus estudios de educación superior tanto en el Ecuador o en el exterior. Las principales funciones de la SENESCYT, según Art. 183 de la (LOES, 2010, pág. 67) son las siguientes:

Figura 3*Funciones de la Senescyt*

Nota. Funciones de la Senescyt descrito en el Art. 183 de la (LOES, 2010)

La SENESCYT, está dirigida en la actualidad (mayo, 2022) por el Ing. Alejandro Rivadeneira Espinosa, designado por el Presidente de la República, quién se encarga de darle cumplimiento y continuidad a los ejes estratégicos que pretenden fortalecer el conocimiento, capacidades y competencias de los ciudadanos. “Es así que la SENESCYT es la institución clave para articular la política pública en educación superior, ciencia, tecnología e innovación con los demás actores de la academia, el sector público y privado productivo en función de la visión para la generación de mejores oportunidades” (Senescyt, 2021, pág. 10).

La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT promueve el desarrollo integral del ciudadano, para ello se ha planteado el cumplimiento de la siguiente misión y visión:

Misión

“Ejercer la rectoría de la política pública en materia de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, articulando su aplicación con los actores que conforman el sistema; a través de planes, programas y proyectos que promuevan el acceso equitativo a la educación superior, la formación académica universitaria, politécnica, técnica y tecnológica, el fortalecimiento del talento humano, y la investigación, innovación y Transferencia de tecnología” (Senescyt, 2021, pág. 31).

Visión

“Ser reconocida como la entidad referente en el fortalecimiento, articulación y construcción colectiva del sistema de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales; mediante la aplicación de criterios de inclusión, calidad, equidad, pertinencia, sostenibilidad y vinculación a las necesidades sociales, que contribuyan al desarrollo productivo del país” (Senescyt, 2021, pág. 31).

Finalmente, para el desarrollo de la presente investigación el objeto de estudio como se mencionó anteriormente corresponde a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 SENESCYT, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Portoviejo, calle Córdova y Av. Olmedo. En cuanto, a la información que contribuirá con el desarrollo del estudio se tomará como fuente principal la Coordinación Zonal 4 – SENESCYT, así como también la página web correspondiente a la SENESCYT. Adicional, para llevar a cabo la investigación en la presente entidad se cuenta con la disposición y autorización de las autoridades quién conforma la Coordinación Zonal 4 – SENESCYT.

4. Visualización del Alcance del Estudio

Posteriormente del análisis de la literatura sobre los factores del clima organizacional, se expone la visualización del alcance del estudio que se llevará a efecto. Según (Ramos C. , 2020) “existen diversos niveles de alcance de la investigación, en donde el científico busca explicar o comprender en el mayor nivel posible al fenómeno en estudio” (p. 5), en ese sentido, antes de pasar a visualizar el alcance es necesario explicar el fenómeno que incide en el objeto de estudio.

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, la investigación parte a raíz de que la Institución en su desarrollo no realiza estudios propios del clima organizacional, debido que rige en la Norma Técnica de Medición del Clima Laboral del Servicio Público, la cual establece que el MDT es el único encargado de realizar dicho estudio.

A pesar de que la normativa establece facultades de medición del clima laboral, la realidad es que el estudio es aplicado de manera anual, lo que pone en desventaja a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, al no aplicar estudios continuos y estar en espera de los resultados anuales del MDT conlleva que existan factores negativos que requieren soluciones inmediata y dichos problemas no son atendidos en el momento oportuno, es por ello, que deja en evidencia de que existen factores que influyen en el clima organizacional de la entidad.

Después de explicar la realidad del fenómeno que se estudia, se expone el alcance de estudio de la presente investigación:

4.1. Estudio Descriptivo

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó un estudio descriptivo, puesto que este método investigativo permite describir con precisión la realidad o situación del clima organizacional, evidenciando que factores es que logra incidir en el funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas. Con este método se tiene como utilidad principal mostrar cómo es la situación actual del clima laboral de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

4.2. Estudio correlacional

La presente investigación se direcciona hacia un estudio correlacional, debido que el principal propósito es analizar la relación del clima organizacional en la satisfacción del talento humano. La utilidad que brinda este estudio correlacional en el presente estudio es que permite explicar de qué manera incide los factores del clima organizacional en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, a su vez comprender sobre el problema que subyace en la Institución de estudio y dar pautas necesarias para la realización de otros estudios con mayor profundidad en el tema. Finalmente, la meta, es proponer medidas correctivas o de mejoras.

5. Elaboración de Hipótesis y Definición de Variables

5.1. Hipótesis

La presente investigación plantea la siguiente hipótesis de investigación:

5.1.1. Hipótesis Alternativa

H₁ Los factores del clima organizacional incidirán positivamente en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

5.1.2. Hipótesis Nula

H₂ Los factores del clima organizacional incidirán negativamente en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

5.2. Variable

5.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de la variable el clima organizacional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Arce (2017) citado por (Charry, 2018) describe al clima organizacional como la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y	Clima organizacional	Autonomía	1 – 5	Encuesta y entrevista
		Cohesión	6 – 10	
		Confianza	11 – 15	
		Presión	16 – 20	
		Apoyo	21 – 25	
		Reconocimiento	26 – 30	

dinámico, esta percepción influye en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal.	Equidad	31 – 35	
	Innovación	36 – 40	

Nota. Operacionalización de las variables. Elaboración propia

6. Desarrollo del Diseño de la Investigación

6.1. Métodos

Se trabajó con un enfoque de planteamiento metodológico cuantitativo “que es aquel en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (Pita y Pértegas, 2002, pág. 76). El mismo que congrega un conjunto de características afines y correlacionadas al presente proceso de investigación, como el de medir las variables: dependiente/independiente y/o el análisis e interpretación de los resultados mediante métodos estadísticos.

Como principal método de investigación se aplicó el estudio descriptivo que permitió en primera instancia describir la situación real del clima organizacional en la Unidad Administrativa Administración de Becas y Ayudas Económicas de la Coordinación Zonal 4 Senescyt, por otra parte, también se aplicó el método correlacional que permitió llevar efecto el análisis sobre la relación entre los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad.

Por último, se aplicó un diseño de investigación no experimental, según Agudelo et al. (2010) manifiestan que es “aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (pág. 39), es decir, que en este tipo de investigación, no se hacen variar intencionalmente las variables independientes, sino que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.

6.2. Técnicas

Las técnicas para la recolección de información sobre el objeto de estudio se aplicaron la entrevista, observación y encuesta. En primer lugar, la aplicación de la entrevista se logró obtener información directa de la opinión del director de área de la Unidad Administrativa Administración de Becas y Ayudas Económicas de la Coordinación Zonal 4 Senescyt.

En segundo lugar, la aplicación de la técnica de observación se logró observar directamente la situación real del clima organizacional de la entidad relacionada con la satisfacción del usuario externo e interno.

Por último, la aplicación de la encuesta estuvo dirigida a los colaboradores que labora en la Unidad para obtener información sobre cómo percibe los factores del clima laboral de la Institución.

7. Definición y de Selección de la Muestra

7.1. Población y Muestra

El estudio se llevará a cabo con un coordinador del Ministerio de Trabajo del cantón Portoviejo y los empleados de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas de la Coordinación Zonal 4 (SENESCYT), ubicada en la ciudad de Portoviejo. La nómina facilitada por el departamento de talento humano consta de 9 empleados y 1 coordinador de área. En cuanto a la muestra, por ser una población menor, se considerará el total de los integrantes para la aplicación de instrumentos y recopilación de datos.

Tabla 6

Población y muestra

Nómina de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación zonal 4 Senescyt		
	9	Servidores Públicos
	1	Coordinador
Total	10	

Nota. Nómina de colaboradores. Tomado de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

8. Recolección de información

Para la recolección de información la presente investigación se apoyó en las técnicas de la entrevista tal como se mencionó anteriormente estuvo dirigida al director de área de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, y la encuesta a los colaboradores de la Unidad.

Para la aplicación de la técnica de entrevista se procederá a realizar un formulario con preguntas concretas y claras en base al interés de estudio para que no exista ningún inconveniente al momento de ser contestadas. En cuanto a la técnica de la encuesta se utilizará dos cuestionario el primero fue elaborado por Chiang et al. (2008) adaptado a partir de Koys y Decottis (1991), instrumento que permitió medir el clima organizacional en instituciones públicas, el segundo Meliá, et al., (1986-1990) citado en Chiang et al. (2008) que permitió medir la satisfacción de los colaboradores de entidades públicas.

9. Análisis de los Datos

Para el análisis de datos se empleó dos programas estadísticos de gran relevancia para el análisis e interpretación de datos, en primer lugar se utilizó el programa Excel para la organización de datos y tabulación de los resultados obtenidos.

En cuanto al segundo programa se trató de la herramienta estadística SPSS como formato para amparar el estudio de información cuantitativa, en donde se procedió analizar y comprobar hipótesis de investigación. Una vez presentados los procedimientos de análisis de datos se presenta los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista.

9.1. Resultados de la Aplicación de la Encuesta

Datos demográficos

Tabla 7

Edad de los colaboradores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
31	1	10%
33	3	30%
36	1	10%
40	1	10%
41	1	10%
49	3	30%
Total	10	100%

Nota. Edad de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la información obtenida de la encuesta aplicada 10 colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, el rango de edad del talento humano es de 31 años hasta los 49 años, siendo la edad de 49 años con alto porcentaje de 30% de los colaboradores, la edad de 33 años también refleja el mismo porcentaje de 30% a las, mientras que las edades 31, 36, 40 y 4, corresponde el 10% de edad de cada colaborador individual.

Tabla 8*Sexo o género de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	2	20%
Mujer	8	80%
Total	10	100%

Nota. Sexo o género de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Elaboración propia.

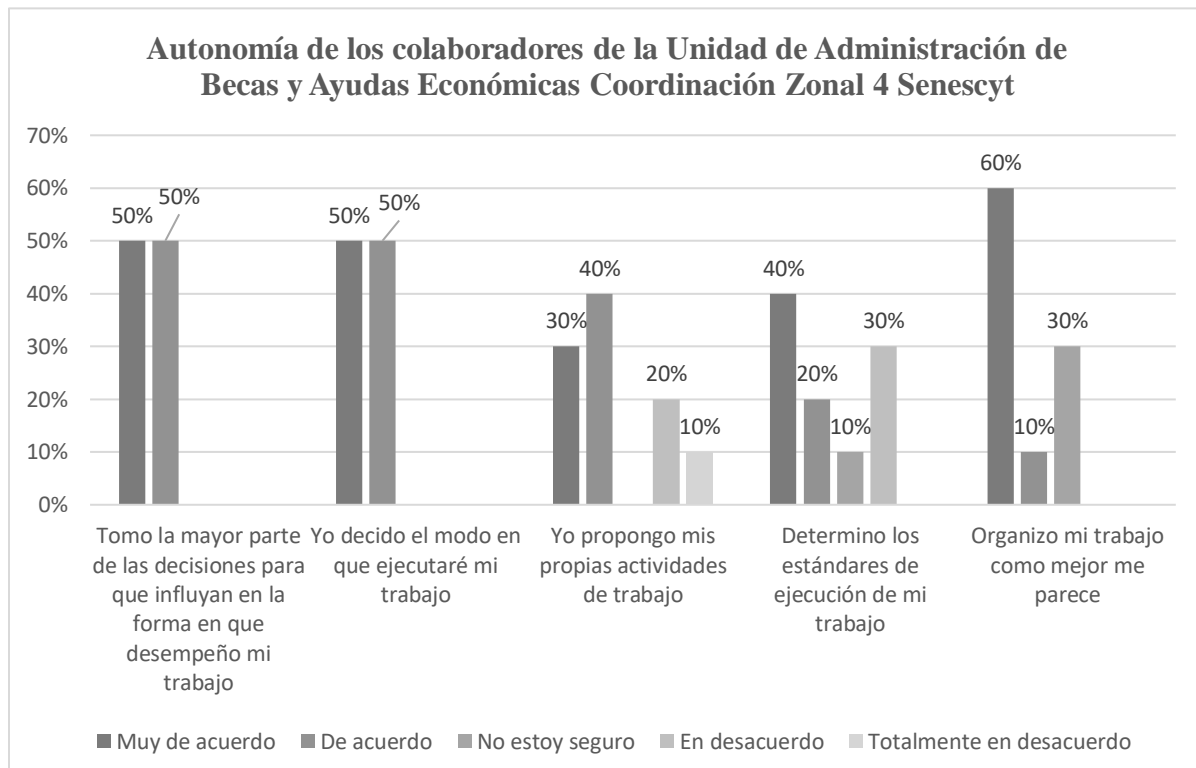
Análisis

De acuerdo al estudio realizado a través de la encuesta los resultados demuestran que el 80% de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt son mujeres, mientras que el 20% son hombres.

9.1.1. Resultados del Clima Organizacional

Figura 4

Autonomía de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer la autonomía laboral que tienen los colaboradores en el trabajo. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 4, se observa que el 100% de colaboradores respondieron entre muy de acuerdo y de acuerdo de que toman la mayor parte de las decisiones en su puesto de trabajo, así como también decide el modo en que ejecutará su trabajo.

El 70% de los colaboradores opinaron entre muy de acuerdo y de acuerdo, en que proponen sus propias actividades de trabajo, mientras que el 30% respondieron entre totalmente en

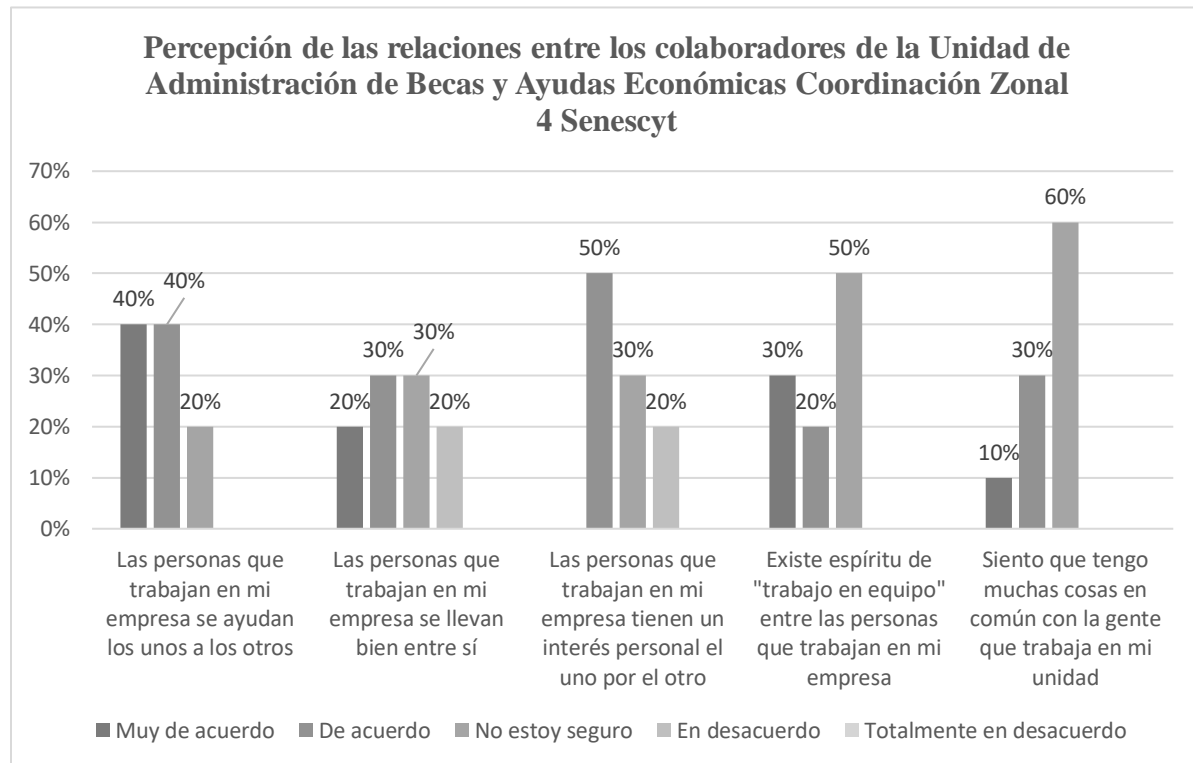
desacuerdo y en desacuerdo, lo que significa que no pueden proponer sus propias actividades en relación en la función de su trabajo.

Por otra parte, el 60% de los colaboradores en su trabajo le permite determinar sus propios estándares de ejecución del trabajo, el 10% opinaron no estar seguro, mientras que el 30% señalaron estar en desacuerdo, por lo que no puede determinar sus propios estándares de ejecución de trabajo, puesto que la Unidad o la institución como tal determina que estándares debe trabajar para desarrollar su función.

Por último, se demostró que el 60% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo en que organizan su trabajo como mejor le parece, seguido con un 10% que también mencionan estar de acuerdo, mientras que el 30% opinaron no estar seguro al respecto.

Figura 5

Percepción de las relaciones entre los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer la percepción de las relaciones entre los colaboradores de la Unidad. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la Figura 5, se pudo demostrar que 80% de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt tienden ayudarse unos a los otros, sin embargo, 20% no están seguros de que exista ayuda entre compañeros de trabajo.

El 50% de los colaboradores indican que las personas que laboran en la Unidad se llevan bien entre sí, el 30% respondieron no estar seguro, mientras que el 20% no están de acuerdo de que todos los colaboradores se llevan bien entre sí.

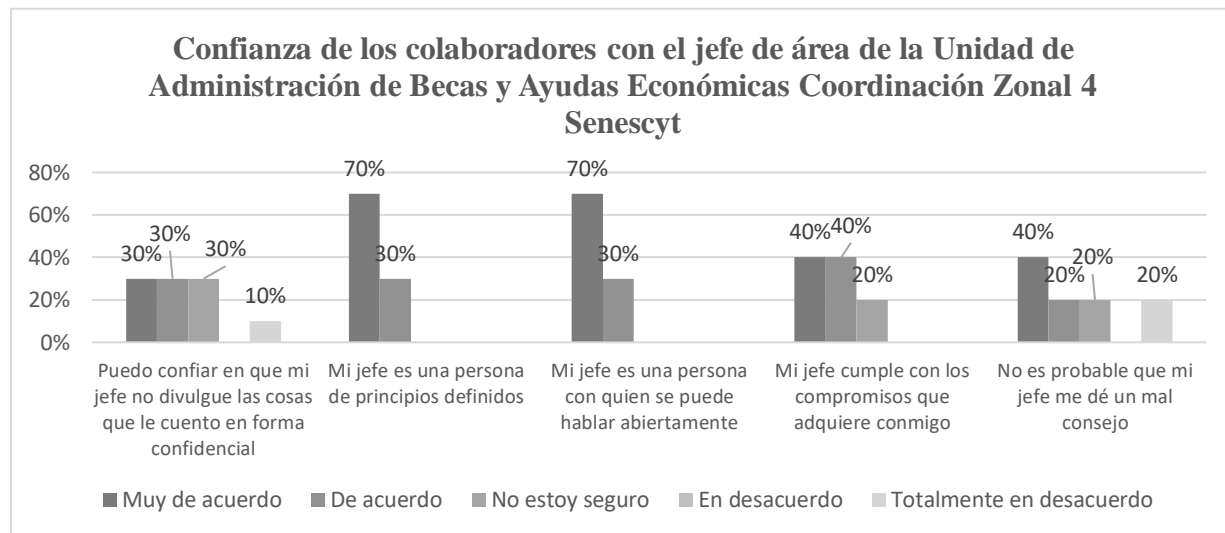
En cuanto, a la pregunta si las personas que trabajan en la Unidad muestran interés personal el uno por el otro en relación al trabajo, el 50% señalaron muestran interés, el 30% respondieron no estar seguro, mientras que el 20% señalan que están en desacuerdo, lo que significa que las personas que trabajan en la Unidad no todos muestran interés personal el uno por el otro.

El 50% de los colaboradores mencionan que en la Unidad existe espíritu de trabajo en equipo, mientras que el 50% de los colaboradores respondieron no estar seguro en dar opinión al respecto.

Por otra parte, el estudio demuestra que el 40% sienten muchas cosas en común con la gente que trabaja en la Unidad, mientras que el 60% de los trabajadores respondieron no estar seguro.

Figura 6

Confianza de los colaboradores con el jefe de área de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer la confianza entre los colaboradores y jefe de área. Elaboración propia.

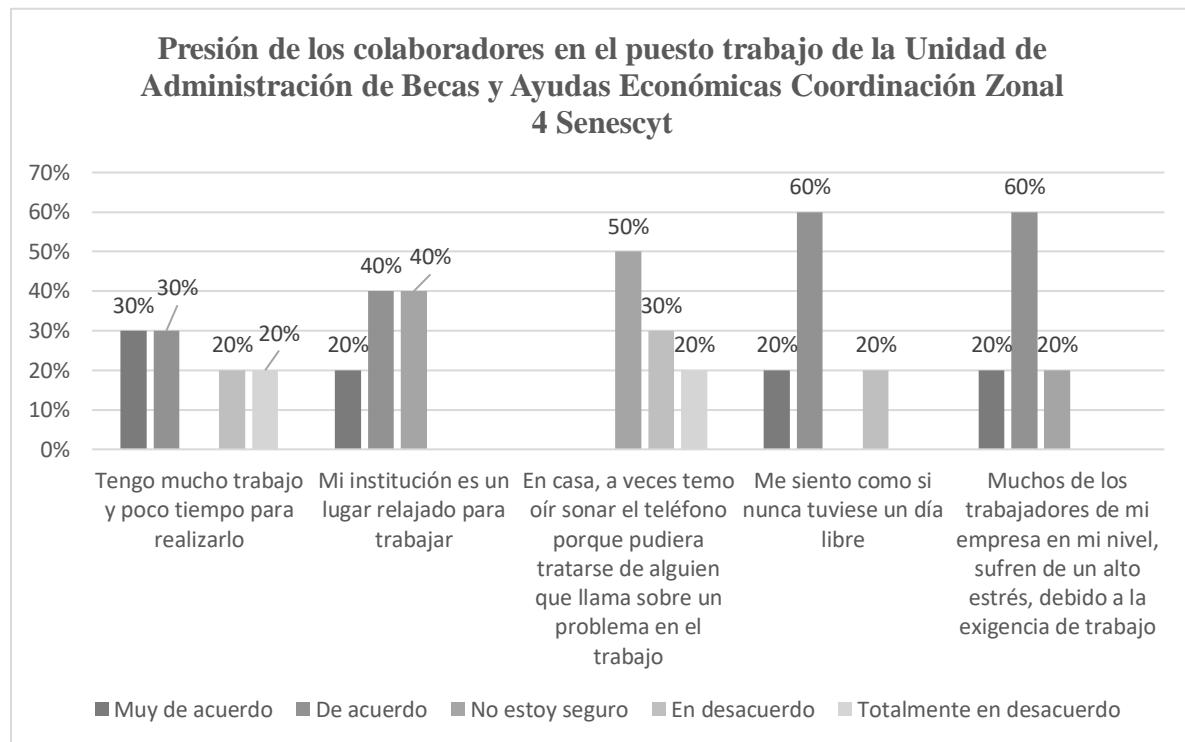
Análisis

De acuerdo a este indicador (figura 6) del clima organizacional, se evidencia que dentro de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económica Coordinación Zonal 4 Senescyt, el 60% de los colaboradores confían en el jefe en no divulgar asuntos de confidencial, mientras que el 30% indican no estar seguro en dar opinión al respecto. El 100% de los colaboradores señalan que su jefe de áreas es una persona de principios definidos y confían en el que pueden hablar abiertamente.

Por otra parte, el estudio evidencia que el 80% de los colaboradores señalan que el jefe de área cumple con los compromisos que adquieren en ellos, mientras que el 20% muestran estar inseguro en responder al respecto. El 80% de los colaboradores señalan que no es probable que su jefe le dé un mal consejo.

Figura 7

Presión de los colaboradores en el puesto de trabajo de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer la presión laboral que ejerce en los colaboradores en su puesto de trabajo. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 7, se evidencia que en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económica Coordinación Zonal 4 Senescyt, el 60% de los colaboradores están muy de acuerdo y de acuerdo que tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, mientras que el 40% respondieron entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. El 60% de los colaboradores señalaron que la institución es un lugar relajado para trabajar, mientras que el 40% opinaron no estar seguro de dar alguna opinión al respecto.

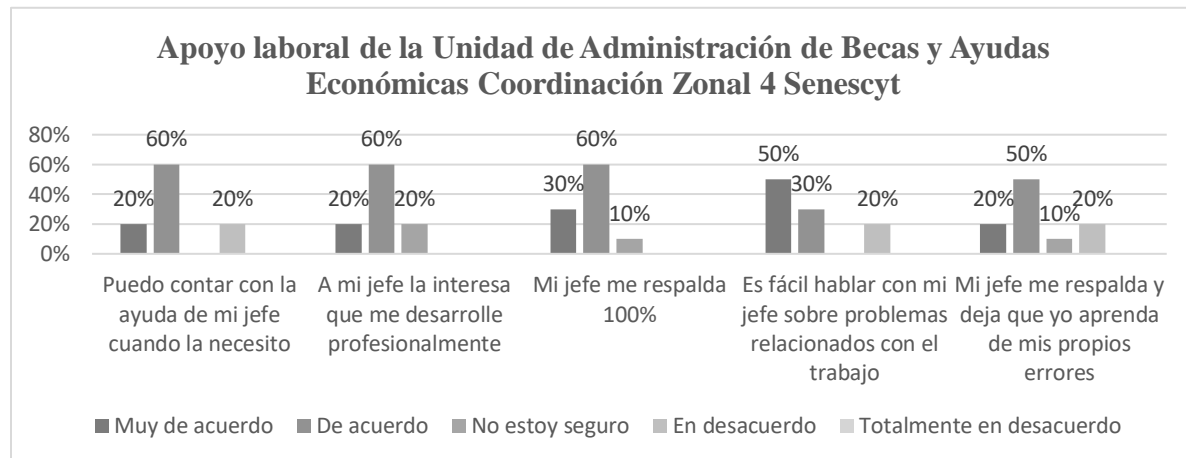
El 50% de los colaboradores respondieron no estar seguro de dar alguna opinión sobre si en casa, a veces temen en oír sonar su teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo, el 50% restante mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al respecto, lo que significa que estos trabajadores no temen escuchar sonar su teléfono, mantiene seguridad que ha realizado un trabajo eficiente en su jornada.

Finalmente, la investigación demuestra que el 80% sienten mayor cansancio, puesto que en el trabajo sienten que como si nunca tuviese un día libre, y tan solo el 20% demuestra estar activo no sienten que no tuviese un libre. Asimismo, el 80% de los colaboradores mencionan que el personal de la Unidad sufre de un alto estrés laboral, mientras que el 20% mencionan estar inseguro en responder algo al respecto.

Figura 8

Apoyo laboral de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación

Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer el apoyo laboral que reciben los colaboradores. Elaboración propia.

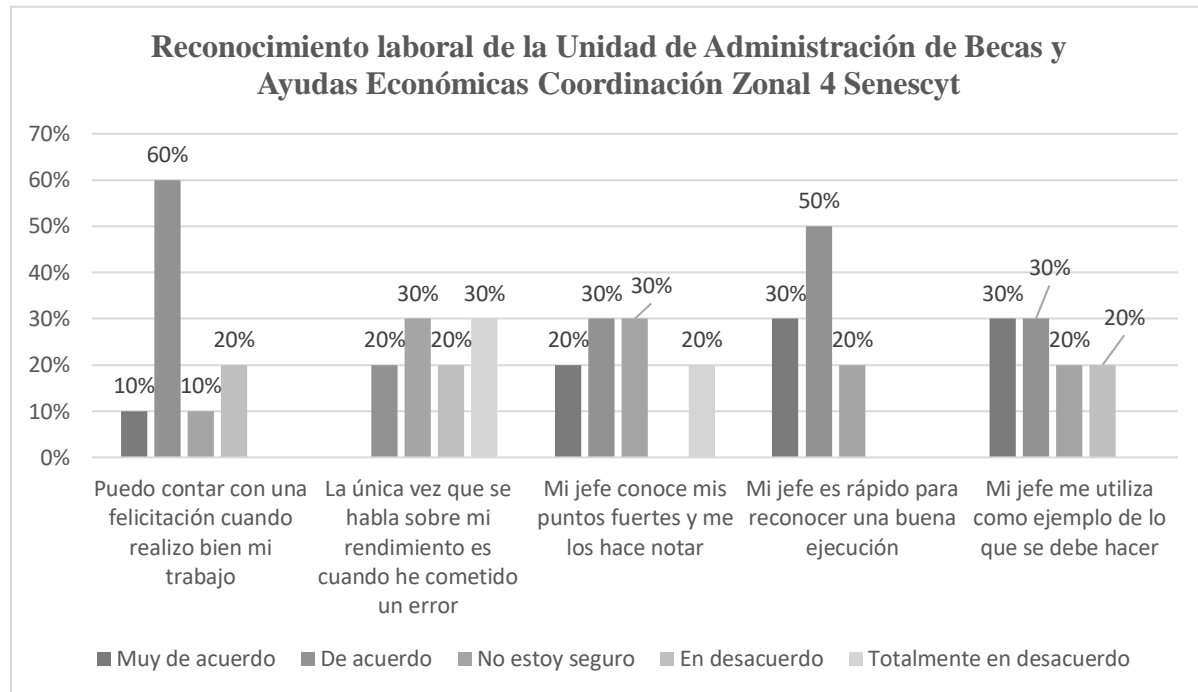
Análisis

De acuerdo a la figura 8, se evidencia que el 80% de los colaboradores cuentan con ayuda de su jefe cuando la necesitan, mientras que el 20% mencionan lo contrario no puede contar con la ayuda de su jefe de área. Asimismo, el 80% de los colaboradores mencionan que su jefe se interesa que se desarrollen profesionalmente y les respalda el 90%. Por otra parte, el 80% de los colaboradores manifestaron que es fácil hablar con su jefe de área con respecto a los problemas relacionados con el trabajo, mientras que el 20% opinaron que no es fácil dialogar con su jefe de algún problema o situación que surja en la función de su trabajo.

Por último, el estudio demuestra que el 70% de los colaboradores se sienten a gusto con la supervisión de su jefe, debido a que les respalda y deja que aprenda de sus propios errores, el 10% señalaron no estar seguro de responder algo al respecto, mientras que el 20% señalaron en desacuerdo, lo que significa que estos colaboradores no sienten que su jefe les respalda, mucho menos deja que aprenda de sus errores.

Figura 9

Reconocimiento laboral de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer el reconocimiento laboral que reciben los colaboradores. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 9, se evidencia que en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, el 70% de los colaboradores reciben felicitaciones cuando realiza un buen trabajo, el 10% mencionan estar inseguro de responder al respecto, mientras que el 20% manifestaron que no reciben felicitaciones cuando realiza bien su trabajo.

El 20% de los colaboradores mencionan que la única vez que se habla de su rendimiento es cuando han cometido algún error, el 30% respondieron estar inseguro de opinar algo al respecto,

mientras que 50% mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que significa que la Unidad no tan solo se fija del rendimiento de sus colaboradores cuando comenten errores sino también cuando realizan un buen trabajo.

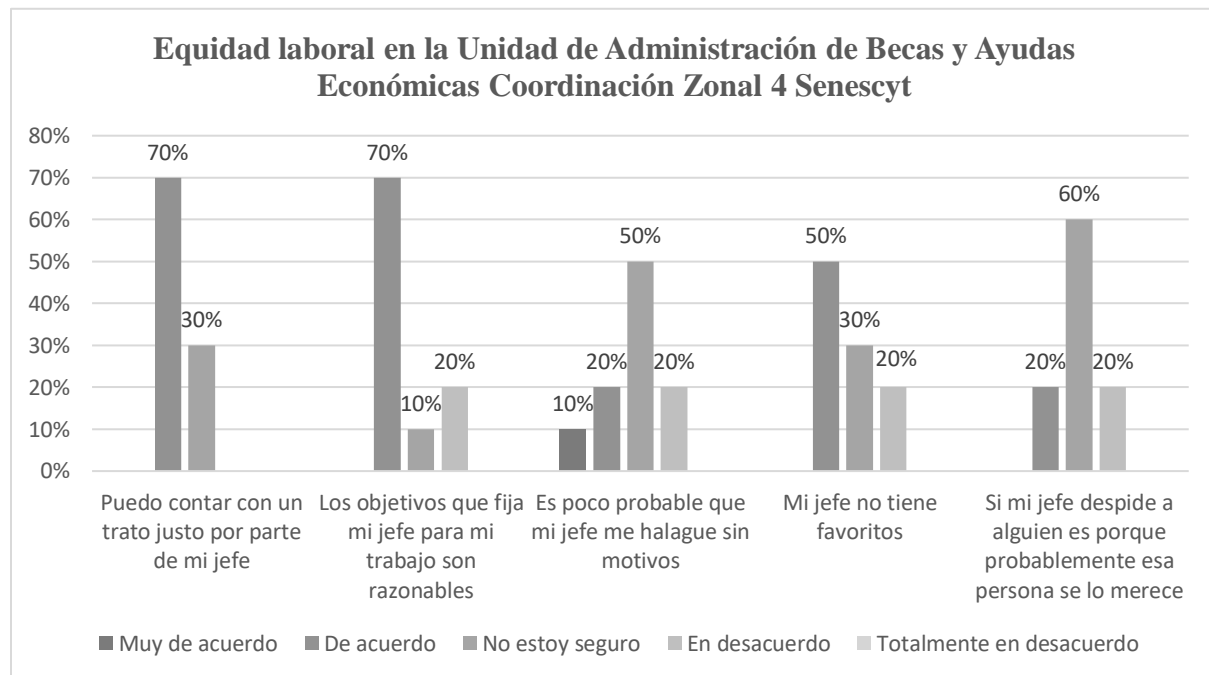
Por otra parte, el estudio demuestra que el 80% de los colaboradores tienen conocimiento de que su jefe sabe identificar sus puntos fuertes y los hace notar, mientras que el 20% está en desacuerdo, lo que evidencia que el jefe no muestra interés por su personal a cargo, ni mucho menos sabe identificar cuáles son los puntos fuertes.

El 80% de los colaboradores mencionan que su jefe es rápido para reconocer una buena ejecución realizada por sus colaboradores, mientras que el 20% restante respondieron estar inseguro de opinar algo al respecto.

Finalmente, se pudo determinar que tan solo el 60% de los colaboradores son tomados en cuenta como ejemplo de lo que se debe hacer, el 20% respondieron indeciso, y el 20% de ellos mencionaron no ser tomada en cuenta como ejemplo ante una explicación del jefe.

Figura 10

Equidad laboral en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer el Equidad laboral que perciben los colaboradores. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 10, se puede observar que el 70% de los colaboradores perciben que en su trabajo reciben un trato justo por parte de su jefe, mientras que el 30% mencionaron estar inseguro de dar una opinión al respecto. Asimismo, el 70% manifestaron estar de acuerdo que los objetivos que fija el jefe de área son razonables, mientras que 20% están en desacuerdo en que los objetivos fijado por su jefe son poco razonables, y el 10% respondieron no estar seguro en emitir alguna opinión al respecto.

En cuanto, a la pregunta si es poco probable que el jefe de área realice halagos sin motivos, el 30% mencionan que si es poco probable que ocurra, mientras que 20% están en desacuerdo, lo que significa que no ocurrirá sin un motivo por medio, y tan solo el 50% respondieron no estar seguro en dar alguna opinión al respecto.

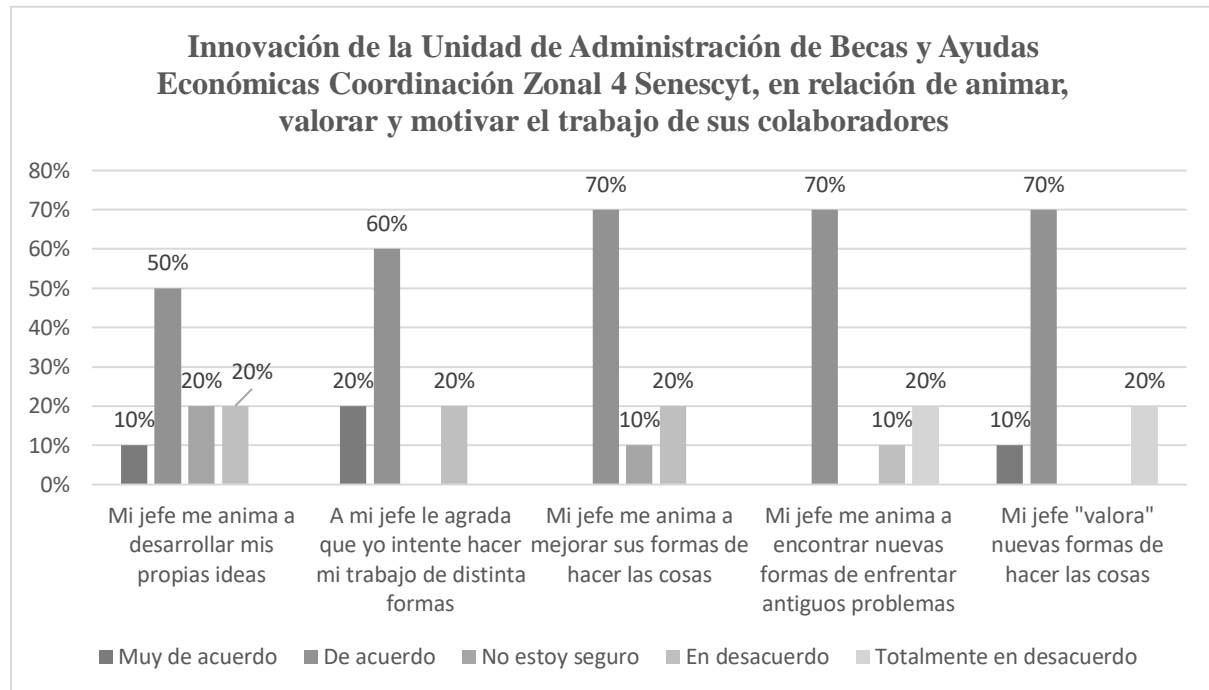
El 50% de los colaboradores perciben que dentro del trabajo no existe favoritismo, mientras que el 20% señalaron no estar de acuerdo, lo que se evidencia que si existe favoritos por parte del jefe, y el 30% de ellos no dieron opinión al respecto.

Por último, se evidencia que el 20% de los colaboradores están de acuerdo que cuando el jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece, sin embargo, el 20% mencionan lo contrario de no estar de acuerdo, de que existe cierta injusticia en el despido, mientras que el 60% de ellos opinaron no estar seguro de responder algo al respecto.

Figura 11

Innovación de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal

4 Senescyt, en relación de animar, valorar y motivar el trabajo de sus colaboradores



Nota. Encuesta aplicada a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, para conocer la innovación que aplica la institución en relación de motivar o animar a sus colaboradores. Elaboración propia.

Análisis

En esta sección, se logra evidenciar que la Unidad de Becas y Ayuda Económica Coordinación zonal 4 Senescyt aplica muy poca motivación para que sus colaboradores desarrollen sus propias ideas y contribuya con el mejoramiento del funcionamiento del servicio, ya que tan solo el 60% de los trabajadores sienten que los animan a desarrollar su creatividad o idean en función de dar mejoría en la Unidad, mientras que el 20% mencionan estar en desacuerdo, de que no reciben ánimos de parte de sus jefes para desarrollar sus propias ideas, y el 20% de los colaboradores respondieron no estar seguro de dar una opinión al respecto.

El 80% de los colaboradores mencionan que su jefe le agrada que intente hacer mejor su trabajo de manera distintas, y el 20% mencionan que su jefe no le agrada que realice su trabajo de manera distinta, sino como el propone que se realicen los trabajos.

Por otra parte, se evidencia que el 70% de colaboradores mencionan que su jefe le anima mejorar sus formas de hacer las cosas, mientras que el 20% opinaron que su jefe no le anima. Finalmente, el estudio demuestra que el 80% de los colaboradores perciben que su jefe valora nuevas forma de hacer las cosas, mientras que el 20% mencionan estar totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que no perciben que su jefe valora nueva formas de realizar los trabajos.

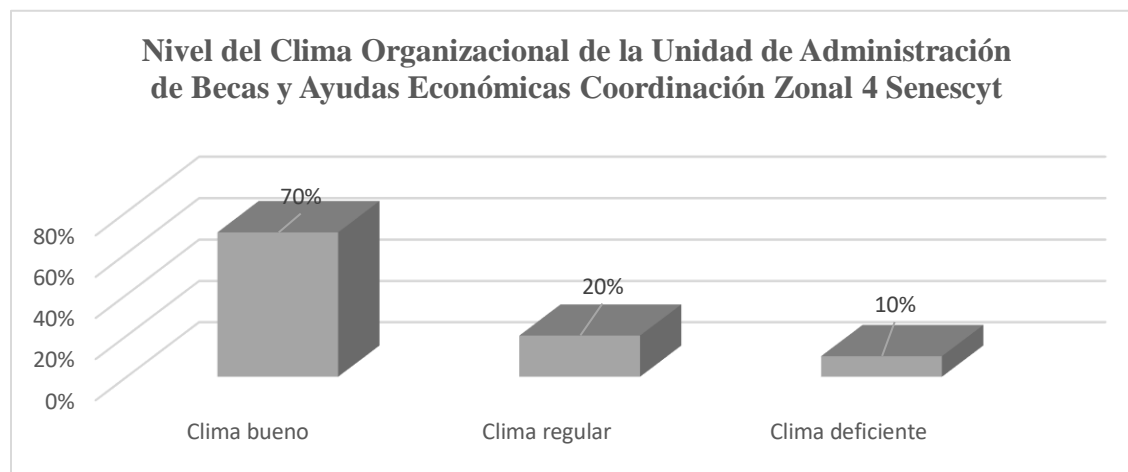
9.1.1.1. Nivel del Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Para determinar el nivel del clima organizacional, el estudio estadístico se basó en el siguiente modelo de medición del clima organizacional:

- Clima bueno (intervalo de 152-182) = Se requieren leves modificaciones
- Clima regular (intervalo de 121-151) = Se requieren algunas modificaciones
- Clima deficiente (intervalo de 82-120) = Urge mejora

Figura 12

Nivel del Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Nivel del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 12 se logra observar que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt trabaja intensamente por lograr mantener un clima eficiente, esto se demuestra en los resultados obtenidos en donde la entidad refleja un 70% de clima bueno, seguido con un 20% de clima regular y tan solo el 10% de los colaboradores perciben un clima deficiente o malo.

Esto quiere decir que desde el último estudio del clima organizacional del Ministerio de Trabajo y de las estrategias propuestas implementada para su mejoramiento, ha tenido efecto en su mejoría logrando constituir un clima bueno dentro de la Unidad del 70%, seguido con un 20% que se percibe regular lo que significa que se requiere leve modificaciones para mejorar la percepción de estos colaboradores. Por último, el 10% que perciben un clima deficiente se debe dar seguimiento de aplicar estrategias para mejorar y mantener un clima excelente.

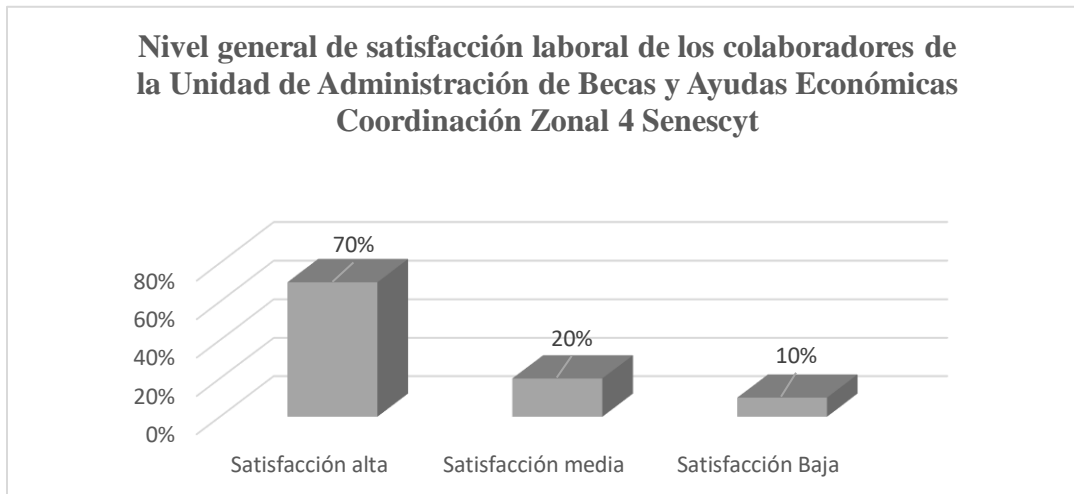
9.1.2. Resultados del Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

Para recopilar información sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se aplicó un cuestionario estructurado en 37 ítems mediante 6 indicadores; satisfacción por el trabajo general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor y satisfacción con la remuneración.

A partir de los datos recabados de cada uno de los indicadores mencionados se pudo obtener el nivel de satisfacción de los colaboradores, el cual cumple con el propósito de la presente investigación de conocer la incidencia que tiene el clima organizacional con la satisfacción de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. A continuación, se presenta la gráfica resumida del nivel de satisfacción laboral.

Figura 13

Nivel general de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt



Nota. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a la figura 14 se pudo constatar que existe concordancia entre los resultados de la satisfacción laboral de los colaboradores y los resultados del estudio del clima organizacional, lo que evidencia que el nivel de percepción del clima laboral incide directamente en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, debido que los resultados estadísticos arrojaron que el 70% presenta una satisfacción alta y el 20% un satisfacción media y tan solo el 10% refleja una satisfacción baja.

Por tanto, el estudio demuestra que entre mejor se constituya el clima organizacional dentro de una organizacional mayor será la satisfacción de los colaboradores, razón por la cual la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, debe trabajar en el 20% que presenta un clima laboral regular y el 10% del clima deficiente, para que los colaboradores que presentan una satisfacción media y baja mejoren su nivel de satisfacción.

9.2. Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis de la presente investigación se tomó en consideración el programa estadístico SPSS mediante la correlación del estadístico Rho de Spearman. Para llevar a cabo la prueba, la investigación plantea las siguientes hipótesis:

- **H₁** Los factores del clima organizacional incidirán positivamente en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.
- **H₂** Los factores del clima organizacional incidirán negativamente en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Regla de prueba de hipótesis

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H₂).
- Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H₂), y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Tabla 9*Análisis de la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral*

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,661*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	10	10
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,661*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis

De acuerdo a la tabla 9, se visualiza la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, mediante el estudio de correlación de Rho de Spearman arrojó como resultado un valor de 0,661, lo que refleja una correlación directa alta entre el clima organizacional y satisfacción laboral con un valor significativo de $0,038 < 0,05$.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H2) y se acepta la hipótesis alterna (H1) afirmando que los factores del clima organizacional incidirán positivamente en la satisfacción del talento humano de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. En ese sentido, se concluye que entre más positivo sean los factores del clima organizacional de la institución mayor será la satisfacción de los colaboradores.

9.3. Resultados de la Entrevista

La aplicación de la entrevista estuvo dirigida a la directora del área de la Unidad Administrativa Administración de Becas y Ayudas Económicas de la Coordinación Zonal 4 Senescyt. La entrevista se estructuró en cinco preguntas relacionadas con el clima organizacional.

Mediante la entrevista se pudo constatar que el talento humano encargada en la función de directora de la Unidad tiene aproximadamente 4 años en el cargo, por lo que los datos obtenidos serán previsto a partir de estos años de experiencia y percepción del clima organizacional de esta área.

La directora mencionó que el clima organizacional es un factor muy importante dentro de la Institución en especial en el área de la Unidad de Administración de Becas y Ayuda Económica, ya que a través del clima se constituye un ambiente armónico asegurando el manejo y funcionamiento de sus actividades y satisfacción de los colaboradores.

Asimismo, la directora mencionó que la Institución se basa en la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público establecida por el Ministerio de Trabajo, cuya entidad es la única encargada de medir el clima organizacional en todas las Empresas públicas del Ecuador, en especial todas las Zonales de la Senescyt, por ende la Coordinación Zonal 4 aplica y se rige bajo el modelo de medición del MDT.

Por otra parte, se evidencia que la Institución considera suficiente y completo el modelo de medición del clima organizacional que aplica el MDT, afirmando que a través de este modelo se han podido determinar la existencia de falencias en la Institución que afecta a los colaboradores, además, están de acuerdo con el proceso y composición del modelo de medición del clima

organizacional debido que a partir de estos resultados identificar los factores que alteran el rendimiento de los colaboradores.

Finalmente, se logró evidenciar que a través de los resultados de dicha medición lo primero que se obtiene es el nivel de clima organizacional que presenta la Coordinación Zonal 4 Senescyt. Si los resultados reflejan un nivel inferior el Ministerio de Trabajo informa sobre las estrategias implementar en la Institución para mejor el funcionamiento del servicio.

9.4. Resultados de la Observación

La técnica de observación se aplicó con el objetivo de observar empíricamente cómo se percibe el clima laboral en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos sobre la atención que brindan los servidores públicos de la Entidad.

La ejecución de esta técnica se llevó a cabo durante la realización de las prácticas pre-profesionales, en donde se planificó con la Coordinadora de la Unidad para ingresar como pasantes y a vez realizar las respectivas observaciones. Las pasantías se ejecutaron en 3 etapas de acuerdo al cronograma propuesto, en la primera etapa tuvo una duración de dos meses, siendo la fecha de ingreso el 19 de diciembre del 2019 y finalizó el 21 de febrero del 2020.

La segunda etapa comprendió la duración de un mes con fecha de inicio el 18 de enero del 2021 y finalizó el 12 de febrero del 2021. Finalmente, la tercera etapa tuvo una duración de 4 meses teniendo la fecha de ingreso el 17 de mayo del 2021 y finalizó el 11 de septiembre del 2021. Esto evidencia que existe un tiempo aceptable de observación y de emitir criterio sobre la situación o hechos que se percibe en el momento de la atención que se les da a los becarios.

En la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, se evidencia de que existe una buena atención al usuario externo, su comunicación es fluida, tienen conocimiento de dichos procesos que se realizan, cada becario que llegan con ciertos problemas en el proceso de beca obtienen respuesta inmediata, logrando satisfacer las expectativas de cada becario, sin embargo, cómo toda Institución existe situación que altera la funcionalidad del servicio en el caso de la Entidad es notorio percibir que existe colaboradores que sufren alto nivel estrés por la presión o exigencia que demanda el trabajo.

En la Unidad el trabajo se maneja por asignación de tareas que deben cumplir por un determinado tiempo, y a su vez atender a usuarios externos que visitan las instalaciones por algún proceso de beca tales como entrega de documentos, procesos de compensación o por alguna inquietud que ellos necesiten ayuda.

El objetivo principal de la Unidad es dar prioridad cada usuario externo de brindar una atención de calidad, por ello que cuando los servidores están realizando las actividades asignadas deben retener sus actividades para atender a los becarios, esto genera acumulación de trabajo y dejando en evidencia un mínimo tiempo de entrega, razón por la cual se percibe que los colaboradores sufren de alto nivel de estrés por la presión que demanda dicho trabajo, pero a pesar de ello los usuarios externos reciben buena atención, por lo que se puede afirmar que existe satisfacción de los becarios por el buen funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas.

9.5. Cumplimiento de los Objetivos

9.5.1. Composición del Clima Organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

En base al estudio del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se pudo determinar su composición del clima laboral, desde un enfoque institucional la entidad trabaja intensamente por constituir un clima adecuado, esto se evidencia en los resultados de la investigación, en donde existe un nivel bueno de 70%, regular de 20% y tan solo existe un clima deficiente del 10%. Bajo esta premisa se presenta la composición del clima organizacional de la Entidad mediante los factores evaluados:

En el factor de autonomía, se evaluó la percepción de los colaboradores acerca su independencia en el trabajo, toma de decisiones, responsabilidades, metas u objetivos. Los resultados evidenciaron que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, brinda autonomía a la mayoría de sus colaboradores otorgando independencia ciertas actividades de tomar decisiones en su cargo pero bajo una supervisión permanente para que las decisiones se orienten a los objetivos y políticas de la institución, sin embargo, existen colaboradores que en su función del cargo no pueden tomar sus propias iniciativa de proponer sus propias actividades de trabajo y estándares de ejecución, debido a esto es que existe inconformidad del 30% que equivale a tres de los colaboradores encuestados.

En el factor de Cohesión, se evaluó la percepción de los colaboradores con respecto a las relaciones interpersonales y apoyo en el trabajo. Los resultados evidenciaron que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, la mayoría de los colaboradores se llevan bien entre sí y se ayudan entre ellos, sin embargo, hay una leve

inconformidad del 20% que equivale a dos de los colaboradores que manifiestan estar en desacuerdo en que las persona que laboran en su entidad se llevan bien entre sí.

En el factor de confianza, se evaluó la confianza entre colaborador y jefes superiores. Los resultados evidenciaron que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, la mayoría de los colaboradores muestran tener confianza con sus jefes superiores.

En el factor de presión laboral, en su composición del clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, evidencia que dentro de cada cargo que desempeñan los colaboradores existe mayor presión laboral y con alto nivel de estrés por la exigencia del trabajo. Es notorio percibir que la función que desempeñan los colaboradores en esta entidad son muy exigente debido que existe una cantidad numerosa de becarios, estudiantes que requieren ayudas económicas, en donde existen muchos procesos o trabajo, tales como atender a los usuarios en cada procesos de la beca, realizando la respectiva verificación del cumplimiento del contrato de beca de cada uno de los becarios, entre otras funciones, es por ello, que existe un nivel alto de presión laboral en esta Unidad por la exigencia del mismo trabajo.

En el factor de Apoyo, se evaluó el apoyo que los jefes superiores les brindan a sus colaboradores a cargo. Los resultados evidencian que en la entidad refleja un alto índice de apoyo laboral por parte de los jefes superiores con sus colaboradores a cargo, sin embargo, existe una inconformidad del 20% que equivale a dos colaboradores, que muestran no tener apoyo en su puesto de trabajo.

En el factor de Reconocimiento laboral, los resultados de la investigación revela que en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, la mayoría de los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo que desempeñan, sin embargo, existe un 20% que equivale de dos colaboradores que demuestran inconformidad con respecto a reconocimiento en el trabajo, a pesar de esta inconformidad es notorio percibir que la composición del clima laboral en la entidad con respecto a este factor influye positivamente en sus colaboradores.

Con respecto al factor equidad laboral, su composición en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, revela que la mayoría de los colaboradores perciben que existe equidad laboral dentro de la entidad, sin embargo, al igual que se demuestran en los factores anteriores, en este factor refleja el mismo porcentaje del 20% inconformidad de los colaboradores.

Por último, en el factor de innovación evaluó la manera de animar, valoración y motivación que los jefes superiores aplican a sus colaboradores a cargo. Los resultados demuestran que la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt mantiene innovación permanente en relación de animar, valorar y motivar a sus colaboradores, esto se demuestra en que la mayoría de los colaboradores muestran conformidad con la motivación que perciben de sus jefes superiores, sin embargo, existe un 20% que equivale a dos colaboradores que manifiestan estar inconforme en relación a la motivación que ofrece la entidad.

En resumen, la composición del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, se encuentra en un nivel aceptable, por la cual su funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas o la productividad de la

entidad no se ha visto afectada. Finalmente, se demuestra que la entidad refleja un buen porcentaje del clima organizacional, sin embargo, necesita leves modificaciones para que el clima se mantenga un buen nivel entre las Zonales de la Senescyt.

9.5.2. Mediciones Realizadas Sobre el Clima Organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Como se ha mencionado anteriormente el Ministerio de Trabajo es la única entidad del Ecuador que se encarga del proceso de medición del clima organizacional de la Empresas Públicas del país, entre estas instituciones públicas se encuentra la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, cuyos procesos de evaluación se lo realizan de manera anual, en el mes de noviembre de cada año.

De acuerdo a la reunión programada en el mes de abril de 2022 con las autoridades del Ministerio de Trabajo localizada en el cantón Portoviejo, cuya visita tuvo como objetivo de obtener información de estudios anteriores del clima organizacional en la Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Mediante la reunión con la secretaria de talento humano del Ministerio de Trabajo de Portoviejo, se tuvo conocimiento de que los estudios sobre el clima laboral de las Instituciones Pública se llevan a cabo con normalidad cada año, con respecto en el año 2021 si se realizó dicho estudio a las entidades públicas en especial a la Coordinación Zonal 4 Senescyt en donde pertenece la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, sin embargo, a pesar de que se realizó este estudio no se pudo obtener el historial de evaluaciones, esto se debe a que esta Institución MDT de Portoviejo no lleva el proceso general de medición del clima laboral del sector público, ya que estos procesos se realiza mediante un sistema integrado o informático de talento humano, el cual se encuentra integrada en la Matriz principal del Ministerio de Trabajo de la ciudad de Quito.

Sin embargo, las autoridades del Ministerio de Trabajo de Portoviejo, nos indicaron que en el correo Institucional reciben información sobre el porcentaje final sobre el nivel de satisfacción del clima organizacional de algunas zonales del Ecuador, en la Figura 3 se muestra la información obtenida.

Figura 14

Clima laboral Senescyt 2021



Nota. Medición del clima organizacional en Instituciones públicas del Ecuador. Obtenido del Ministerio de Trabajo Portoviejo

Como se puede observar en la figura 3, la información es limitada a cuanto la situación actual de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, sin embargo, se puede visualizar que el clima laboral en otras instituciones reflejan porcentaje elevado de clima organizacional entre 78% y 84%, de acuerdo a la valoración del Ministerio de Trabajo (2018) estas Instituciones se encuentran en un nivel bueno de clima organizacional.

9.5.3. Propuesta de Acciones Estratégicas Sobre el Clima Organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

En la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, la evaluación del clima organizacional lo aplica el MDT mediante la Norma Técnica de medición del clima laboral de los servicios públicos. Luego con los resultados que brinda el estudio realizado de MDT se dan estrategias de acuerdo al porcentaje de percepción del clima laboral para su posterior mejoría. Sin embargo, el presente estudio se utilizó un modelo distinto para evaluar el clima organizacional, el cual se logró identificar que la Institución requiere leves modificaciones en el clima organizacional para incidir positivamente en la satisfacción de los colaboradores.

Además, los resultados demostraron que las estrategias que se ha venido implementando en la Coordinación Zonal 4 en su efecto han tenido resultados por lo que mantiene un clima bueno del 70%, a pesar de estar un nivel bueno es necesario seguir fortaleciendo el clima para subir de nivel y estar entre las mejores Zonales de la Senescyt.

De acuerdo al formato aplicado para evaluar el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se valoraron los siguientes factores del CO:

- Autonomía
- Cohesión
- Cohesión
- Presión
- Apoyo
- Reconocimiento
- Equidad
- Innovación

Para desarrollar las estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional dentro de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, es necesario identificar las principales irregularidades encontradas en los factores evaluados. En ese sentido, se presenta una lista sobre dichas falencias.

Tabla 10

Lista de falencias encontradas en la encuesta de los factores del clima organizacional

Autonomía	Cohesión
<ul style="list-style-type: none"> El 30% de los colaboradores tienen limitaciones de proponer sus propias actividades y estándares de ejecución de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> El 20% de los colaboradores perciben deficiencias en las relaciones entre los colaboradores.
Presión	Apoyo laboral
<ul style="list-style-type: none"> El 60% de los colaboradores tienen exceso de trabajo y poco tiempo. El 80% de los colaboradores de la Entidad sufren de un alto nivel de estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> El 20% de los colaboradores perciben poco apoyo laboral de sus jefes superiores, sienten que no los respalda para que aprenda de sus propios errores, y que no es fácil hablar sobre los problemas que se presentan en el trabajo.
Reconocimiento	Equidad
<ul style="list-style-type: none"> El 20% de los colaboradores perciben que no cuentan con felicitaciones cuando realiza bien su trabajo y mucho menos son tomados como ejemplo de lo que se debe hacer. 	<ul style="list-style-type: none"> El 20% de los colaboradores sienten que los objetivos que le fija su jefe son poco razonable y que dentro de la Entidad existe favoritismo.
Innovación	
<ul style="list-style-type: none"> El 20% de los colaboradores perciben que la Entidad no le anima a desarrollar sus propias ideas, de encontrar nuevas formas de solucionar o afrontar problemas en el trabajo. 	

Nota. Lista de falencias que afectan el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt. Elaboración propia.

Estrategias para mejorar los factores del clima organizacional

Estrategia 1: Autonomía laboral

Objetivo General: Mejorar la autonomía laboral en las funciones de los colaboradores

Actividades

- Diseño de un programa o talleres para promover la autonomía de los colaboradores, en donde se preparen a los colaboradores en cómo tomar sus propias decisiones, de aplicar sus propios estándares de ejecución de actividades en beneficios de las funciones que tienen a cargo.
- Consenso de reuniones entre jefe y colaboradores por área, para retroalimentar los procedimientos que se llevan en cada función del área y las decisiones que se pueden tomar sin depender con la autorización de sus superiores para realizar sus actividades y dar soluciones a posibles problemática que se suscitan en el cargo.

Estrategia 2: Cohesión

Objetivo General: Mejorar las relaciones entre colaboradores y el trabajo en equipo.

Actividades

- Contar con un profesional especializado en psicología organizacional para dar tratamiento; en fortalecer las relaciones interpersonales y promover el trabajo de equipo, de esta manera brindar mejoría en la calidad de vida laboral de los colaboradores.
- Diseño de un programa de dinámicas 8'entre colaboradores y jefe de área para que se desarrollen sus destrezas-habilidades, y a su vez puedan socializar sus inconformidades, en base a ellos aplicar lineamientos para su mejoría.

Estrategia 3: Presión laboral

Objetivo General: Mejorar la planificación y organización en las funciones del trabajo para una distribución adecuada de las actividades para el desarrollo de cada colaborador.

Actividad

- Diseño de un programa de capacitación para que los colaboradores puedan optimizar tiempo de actividades; esencialmente capacitar en cómo organizar las tareas en desarrollar de mayor a menor urgencia de entrega, adicional planificar el tiempo que se llevará cada actividad para luego optimizar y lograr que todas las actividades se entregue en el menor tiempo posible.
- Implementar un modelo de trabajo grupal para cuando exista mayor entrega de trabajo en el cargo de un colaborador pueda formar equipo entre colaboradores de la misma área y

desarrollar tarea grupal, en base a ello disminuir la carga de trabajo, promover un ambiente agradable y relajado para cumplir con los objetivos institucionales.

Estrategia 4: Apoyo laboral

Objetivo General: Promover el apoyo laboral entre colaboradores y jefe de área.

Actividades

- Consenso de reuniones entre jefe de área y sus colaboradores a cargo, para socializar sobre los errores que se han cometido en el procedimiento de sus funciones, analizar desde la raíz del problema e ir retroalimentando cada proceso, sin dejar un lado la empatía o el liderazgo armónico en la socialización de estos errores, de esta manera ir mejorando la comunicación entre jefe y colaboradores.
- Implementar diversos canales de comunicación haciendo usos de los diferentes dispositivos tecnológicos para brindar una atención personalizada, de brindar información clara, actualizada y resolver inquietudes de manera inmediata para no retrasar los procesos o influir en el desarrollo de las actividades.

Estrategia 5: Reconocimiento e Innovación

Objetivo General: Mejorar la satisfacción de los colaboradores

Actividades

- Diseño de un programa de días festivos para los colaboradores tomando en consideración; cumpleaños, día de la madre y padre, de la mujer, del trabajador, entre otros, en donde se entreguen regalos o reconocimiento en estos días festivos.

- Brindar curso de formación, asistencia de simposios nacionales e internacionales para el desarrollo de habilidades y destrezas que puedan ser aplicada en el puesto de trabajo.
- En el modelo de capacitación que aplica la Entidad es necesario abordar temas de formación; tales cómo organización del trabajo, priorizar en las actividades importante y optimización del tiempo para el desarrollo del trabajo.

Estrategia 6: Equidad laboral

Objetivo General: Evitar que los colaboradores tengan sentimientos o percepción de desigualdad dentro de la Institución.

Actividades

- Aplicar un trato igualitario hacia los colaboradores, para evitar el favoritismo en el trabajo.
- Distribución de objetivos de manera equitativa y razonable de tal forma que se puedan alcanzar o cumplir.
- Socializar sobre los objetivos institucionales para conocer sus opiniones e implementar objetivos que estén encaminado en cumplir tanto con las metas institucionales y profesional de los colaboradores.

Lineamientos Para Mejorar la Gestión de Información Sobre las Mediciones Realizadas del Clima Organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

Objetivo General: Evitar el descontrol de información referente al historial de mediciones del clima organizacional.

Las limitaciones encontradas en el presente estudio están relacionadas con la falta de información con respecto a las mediciones realizadas del clima laboral. A pesar que se realizó un estudio minucioso, se recurrió a sitios web y visita a la Entidad objeto de estudio, no se logró obtener información al respecto. Esto demuestra que en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, no se lleva un control sobre el historial de mediciones del clima laboral, puesto que los colaboradores desconocen sobre esta información.

En ese sentido, se propone a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, priorizar historial de mediciones del clima laboral, es decir, llevar un registro de todas las evaluaciones que se han realizado, además se debe mantener actualizada la base de datos para evitar pérdida de información. Adicional, se recomienda capacitar a los colaboradores sobre el historial de mediciones del clima laboral para que tenga conocimiento sobre el manejo de esta información.

10. Elaboración de Reporte de Resultados

Tabla 11

Reporte de resultados

Objetivos Específicos	Reporte de resultados
<p>Determinar la composición del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.</p>	<p>Todo referente a las bases teóricas relacionadas en la composición del clima organizacional en las organizaciones se encuentra descritas en el capítulo I.</p> <p>En el capítulo I se analizaron varios enfoques de diferentes teóricos experto en la composición del clima organizacional, que mediante su aporte científico contribuyeron con aspectos fundamentales para el mejoramiento del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, en donde se demuestra que el clima organizacional es un factor predominante en la satisfacción y rendimiento de los colaboradores, entre más positivos sean los factores que conforman el clima organizacional, mejores serán los resultados de las organizaciones, reflejando por una parte mayor competitividad del funcionamiento del servicio, y por otra parte refleja mayor satisfacción laboral de los colaboradores en mención del excelente</p>

	<p>clima que brinda el área de trabajo.</p> <p>Asimismo, en este capítulo se expone los componentes y factores del clima laboral que aplica el MDT mediante la Norma Técnica de Medición del Clima Laboral del Servicio Público, el cual hace uso de tres componentes principales: liderazgo, compromiso, entorno de Trabajo, y por cada componentes está conformada de tres factores. A diferencia de los componentes y factores que se determinan en esta norma, la presente investigación se empleó un modelo distinto al MDT, el cual se aplicó el modelo propuesto por Koys y Decottis (1991) citado por Chiang et al. (2008), modelo que funciona suficientemente bien para medir el clima organizacional en instituciones públicas, el cual hace uso de ochos factores; autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.</p>
<p>Analizar las mediciones realizadas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y</p>	<p>El capítulo 2 incluye el punto central de la investigación, en donde expone cada aspecto importante del clima organizacional en instituciones pública, tomando en consideración antecedentes precedentes en instituciones pública del Ecuador, también se detalla la Norma Técnica de medición del clima laboral del servicios públicos, el modelo y procedimientos que aplica el Ministerio de trabajo para medir el clima organizacional en servicios públicos.</p> <p>Por otra parte, en este capítulo se analiza las mediciones realizada del clima laboral por el MDT en Instituciones públicas en especial en la</p>

<p>Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.</p>	<p>Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, dicha investigación empleada para obtener las mediciones del clima laboral de la Coordinación Zonal 4 Senescyt, no se logró cumplir con la obtención de estos resultados, razón por la cual no se obtuvo la información necesaria para realizar una comparación con los resultados de la presente investigación, sin embargo, se pudo recabar datos importante tales como que el MDT tiene la responsabilidad de realizar estudios anuales a los servidores públicos. Con respecto al estudio del año 2021 del clima organizacional realizado por el MDT en la Coordinación Zonal 4 Senescyt se obtuvo información de que si se realizó la mediciones, pero está información no se pudo obtener debido que en la entidad no existe un coordinador definido, debido a esto se desconoce el registro del historial de dichas evaluaciones.</p> <p>Asimismo, en este capítulo se expone la medición del clima organizacional realizada en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt mediante el modelo propuesto por Koys y Decottis (1991) citado por Chiang et al. (2008), misma que cuentan con un nivel de clima organizacional bueno 70%, regular 20% y malo el 10%, lo que logra evidenciar que entre mejor se establezca el clima organizacional en la institución mayor será la satisfacción de los colaboradores (detallado en el epígrafe 9.1.1. resultados del clima organizacional).</p>
---	--

	<p>Adicional, dentro de este capítulo se evaluó la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores, enfocada en seis indicadores; satisfacción por el trabajo general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor y satisfacción con la remuneración (detallado en el epígrafe 9.1.2 de esta investigación).</p>
<p>Proponer acciones estratégicas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.</p>	<p>Las estrategias del clima organizacional no tan sólo es responsabilidad de la entidad encargada de aplicar el estudio correspondiente del clima laboral en el sector público, es también parte de la entidad aplicar su propio modelo de evaluación del clima laboral, por ello se recomienda tomar en consideración el modelo aplicado en esta investigación propuesto por Koys y Decottis (1991) citado en Chiang et al., (2008), así como también aplicar sus propias estrategias para mejorar y constituir un clima armónico adecuado para lograr obtener la satisfacción de los colaboradores y por ende mayor productividad en el trabajo, es por ello que en el epígrafe 9.5.3 de esta investigación se detallan la propuesta de acciones estratégicas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.</p> <p>En este epígrafe, se presenta una visualización de las problemáticas</p>

encontrada en cada factor del clima organizacional. A partir de estas falencias se definen las estrategias con su respectivo objetivo general y actividades para dar mejoría del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.
--

Nota. Reporte de resultados de la investigación. Elaboración propia.

Conclusiones

- La composición o los factores del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, influyen directamente en la comodidad y satisfacción de los colaboradores, esto fue demostrado luego de la aplicación de la encuesta de 40 ítems que fueron realizadas a los colaboradores, en donde se evidencia que la composición del clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt presenta deficiencia esencialmente en las dimensiones autonomía, cohesión o percepción de las relaciones entre colaboradores, apoyo laboral, reconocimiento laboral, equidad laboral e innovación que tiene relación en la manera de motivar a los colaboradores.
- La situación del clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt se encuentra en un nivel bueno de 70%, regular de 20% y malo el 10%, lo que se evidencia que la Institución trabaja intensamente por establecer un clima óptimo, sin embargo, aún es necesario seguir trabajando en el clima, de ejecutar estrategias para mejorar y elevar el nivel de percepción de los colaboradores sobre el clima de la Institución. Adicional, se comprobó que el clima organizacional de la Entidad influye directamente en la satisfacción de los colaboradores, dando como resultado que entre mejor se establezca el clima laboral en la Unidad mayor será la satisfacción de los colaboradores.
- La propuesta de acciones estratégicas sobre el clima organizacional en la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, tiene como objetivo principal mejorar el clima organizacional e influir positivamente en la satisfacción de los colaboradores.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, no tan solo conformarse con el estudio anual de medición del clima organizacional que realiza el MDT, también como Institución establecer e implementar un modelo diferente de medición del clima laboral, para ello se propone utilizar el modelo empleado por esta investigación elaborado por Koys y Decottis (1991) citado en Chiang et al. (2008), el cual deberá ser aplicado de manera semestral para corregir falencias que incidan en la satisfacción laboral y en calidad del funcionamiento del servicio de becas y ayudas económicas a la ciudadanía estudiantil.
- Se recomienda al director de área de Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt aplicar plan de mejoras, en primer lugar debe identificar principalmente las falencias y luego implementar medidas correctivas a los factores que componen el clima organizacional, tales como autonomía, relaciones entre colaboradores, apoyo laboral, reconocimiento laboral, equidad laboral e innovación en la motivación de los colaboradores.
- Para que la institución pueda mejorar el clima organizacional, y esta mejoría se vea reflejada en el nuevo estudio que aplicará el MDT en el mes de noviembre del año 2022, se recomienda implementar las estrategias que se proponen en esta investigación para el respectivo mejoramiento del clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt.

Presupuesto

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo fue necesario un presupuesto de gastos, el cual se presenta una lista de todos los gastos incurridos en cada proceso de la tesis.

Detalle	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Materiales de oficinas	U			100,00
Resma de papel bond	U	3	4,59	13,77
Memoria Flash Kingston 64 gb	U	1	15,99	15,99
Impresiones	U	200	0,05	10
Servicios de Internet				300
Servicio de cyber				50
Mantenimiento de pc				40
Adquisición de textos	U	4	30	120
Realización de encuestas				20
Movilización general				200
Total				\$869,76

Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES																				Recursos															
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo						Abril				Mayo									
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Aprobación de anteproyecto																																			Tutora y autores de tesis	Computadora e internet
Presentación y socialización de la estructura de tesis																																			Tutora y autores de tesis	Computadora e internet
Elaboración de las bases teóricas																																			Tutora y autores de tesis	Computadora e internet
Revisión de tutora de las bases teóricas																																			Tutora y autores de tesis	Computadora e internet
Revisión y corrección de la estructura de la tesis en base a la matriz de investigación cuantitativa recomendada por la tutora.																																			Tutora y autores de tesis	Computadora e internet
Elaboración y revisión del instrumento de recopilación de información																																			Tutor y autores de tesis	Computadora e internet
Aplicación del instrumento, organización de los datos, análisis e interpretación de resultados y elaboración del informe de investigación.																																			Tutor y autores de tesis	Computadora e internet
Terminación del trabajo de titulación.																																			Tutor y autores de tesis	Computadora e internet

Bibliografía

- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-327.pdf>
- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2010). Experimental y no experimental. *La Sociología En Sus Escenarios*(18), 1-46. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545/5996>
- Apury, L. (2008). Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008. (*Tesis de maestría*). Universidad Estatal A Distancia, Costa Rica. Obtenido de <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arano, R., Escudero, J., & Delfín, L. (2016). Clima organizacional: agente del cambio en el diseño organizacional. *IIESCA*, 49-54.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Funciones y Atribuciones constitucionales*. Ecuador: <https://www.trabajo.gob.ec/>.
- Banegas, C., & Cardona, D. (2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM*, 101-129. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/80/79>
- Barría, J., Postigo, Á., Pérez, R., Cuesta, M., & García, E. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS. *Anales de psicología*, 37(1), 168-

177. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.417571>

Barzola, I. (2021). *Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador*. Ecuador: Revista científica .

Basantes , J., Bonilla, E., Centeno, E., & Alvarado, J. (2021). Análisis y descripción de las organizaciones inteligentes: una revisión bibliográfica. *Alfa Publicaciones*, 3(2), 101–118. doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v3i2.58>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid .

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas. Obtenido de <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Charry, H. (2018). Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el Sector Público. *COMUNI@ACCIÓN*, 9(1), 25-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), 66-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las*

- organizaciones*. México: McGrawHill Education.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*(84), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Cisneros, A. (2018). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano* . Universidad Andina Simón Bolívar .
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD, Obregón, Sonora. *Revista Digital FCE - UNLP*, 5(10), 39-45. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/3130/3458>
- Díaz, E. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño docente. *Educación*, 24(2), 123-130. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1325>
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, 131-143. Obtenido de <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *Digital Publisher*, 5(5), 77-89.
- García, M. (2018). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*, 39(37), 1-19.

- Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- Guevara, X. (2019). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en Intituciones del Sector Público de Salud binacional. *Consensus-Revista de investigación científica* , 1(1), 51-75. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
- LOES. (2010). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito: Presidencia de la República. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa Eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- Meliá, J., Peiró, J., & Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars*, 43-77.
- Meliá, J., Pradilla, J., Marti, N., Sancemi, M., Oliver, A., & Tomas, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con

- formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Norma Técnica de Medición del Clima Laboral del Servicio Público*. Quito-Ecuador: República del Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/>
- Moreira, L. (2016). Clima organizacional en la Educación Superior, Ecuador. *Dominio de la ciencias*, 2(4), 296-307. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/255/305>
- Moscoso, M. (22 de abril de 2022). *Senescyt*. Obtenido de El Mercurio: <https://elmercurio.com.ec/2022/04/22/senescyt/>
- Moya, D. (2013). *Estudio del clima laboral en el personal administrativo de las oficinas de Guayaquil de Frubell S.A.* Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13300/1/Clima%20Laboral%20D.%20Moya.pdf>
- Navarrete, J. (2020). *Clima laboral y su repercusión en el comportamiento de los docentes de la unidad educativa Amarilis Fuentes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51468/1/Tesis%20final%20de%20NAVARRETE%20MAYEZA%20JACINTO%20ROLANDO%20MBA-RRHH.pdf>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Pita, F., & Pértegas, D. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Atención Primaria en la*

- Red(9)*, 76-78. Obtenido de
https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5.
- Ramos, D. (2018). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Riofrío, Y. (2020). *Clima Laboral y su relación con la autoestima en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55271/1/ICT-051-2020_RIOFRIO_ACOSTA_YULY.pdf
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 1-10. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, C., Cegarra, O., Vergara, H., & Matos, Y. (2016). Clima organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Científica*, 1(2), 316-339. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660227019/563660227019.pdf>
- Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las Instituciones de Educación Superior. *Boletín Virtual*, 6(4), 1-15.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00028.pdf>
- Senescyt. (Enero de 2021). *Plan Estratégico Institucional 2018 - 2021: Senescyt*. Obtenido de

Gobierno del Encuentro: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Plan-Estrat%C3%A9gico-Institucional-2018-2021.pdf>

Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., & Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 541-553.

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

Anexos





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta del Clima Organizacional

Saludos cordiales, el propósito de la presente encuesta es analizar los factores que influyen en el clima organizacional de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt, por medio de la presente me dirijo hacia usted con la finalidad de que nos pueda colaborar con la realización de la encuesta. Cabe destacar que la encuesta será de manera anónima todos los datos recolectados serán de total confidencialidad.

Instrucciones

- A continuación, se plantea una serie de preguntas, el cual debe responder con toda la sinceridad en base a su criterio y experiencia.
- Leer cada pregunta y marcar con un "X" en donde crea que corresponda con su realidad, considerando la siguiente categoría de decisión: (Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1).

CARGO ACTUAL:	AÑOS EN EL CARGO:
EDAD:	SEXO: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
NIVEL DE INSTRUCCIÓN: PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	

Preguntas		5	4	3	2	1
Autonomía						
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
Cohesión						
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					

10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
Confianza						
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
Presión						
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
Apoyo						
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%.					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
Reconocimiento						
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
Equidad						
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos.					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
Innovación						
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

Fuente: Chiang et al. (2008) adaptado a partir de Koys y Decottis (1991)

Encuesta de Satisfacción Laboral

Categoría de decisión					
6	5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Preguntas		6	5	4	3	2	1
Satisfacción por el trabajo en general							
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.						
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.						
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.						
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.						
5	Sus colegas de su grupo de trabajo.						
6	Atención que se presta a sus sugerencias.						
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.						
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.						
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.						
10	El apoyo administrativo que usted recibe.						
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo							
11	La iluminación de su lugar de trabajo.						
12	La ventilación de su lugar de trabajo.						
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.						
15	La temperatura de su local de trabajo.						
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.						
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.						
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.						
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.						
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.						
23	El apoyo que recibe de sus superiores.						
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo							
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.						

25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.								
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo.								
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.								
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.								
29	Su grado de satisfacción general con esta Institución.								
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta.								
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor									
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.								
32	La supervisión que ejercen sobre usted.								
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.								
34	La forma en que usted es dirigido.								
Satisfacción con la remuneración									
35	El salario que usted recibe.								
36	Sus condiciones laborales.								
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.								

Fuente: Chiang et al. (2008) adaptado a partir de Meliá et a. (1986 - 1990)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Director/A de área: Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Tiempo en el cargo:

PREGUNTAS

1. ¿Qué opinión tiene usted sobre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los colaboradores de la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt?
2. ¿Qué modelo de medición del clima organizacional aplica la Unidad de Administración de Becas y Ayudas Económicas Coordinación Zonal 4 Senescyt?
3. De acuerdo a su experiencia en el cargo ¿Considera suficiente y completo el modelo que aplica el Ministerio de Trabajo para evaluar el clima organizacional?
4. ¿Está de acuerdo con el proceso y composición de la medición del clima organizacional del modelo que aplica el MDT?
5. De acuerdo a los resultados de medición del clima organizacional en base al modelo del MDT ¿Qué procesos realizan con los resultados del estudio?

Fuente. Elaboración propia



Secretaría de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

Oficio Nro. SENESCYT-CZ4-2022-0096-O

Munabí, 16 de febrero de 2022

Asunto: RESPUESTA: CIUDADANOS - PEDRO ANTON Y GENESIS BERMELO -
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS

Señorita
Genesis Andrea Bermello Herrera

Señor
Pedro Manuel Anton Anchundia
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento registrado con No. SENESCYT-UAFPCZ4-2022-0095-E, con fecha 16 de febrero del 2022, donde indica:

"SOLICITAMOS LA RESPECTIVA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR NUESTRO TEMA DE TESIS CON EL TEMA FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 4 SENESCYT. SOMOS ESTUDIANTES A EGRESAR DE LA CARRERA DE ADM DE EMPRESAS DE LA UTM".

Al respecto me permito autorizar lo solicitado, con la finalidad de que puedan realizar su tesis en la UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 4 SENESCYT, previo a la obtención de su título universitario.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Patricia del Carmen Toala Tubay
COORDINADORA ZONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN ZONAL 4 (E)



SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Portoviejo, 10 de junio del 2022

Estimados Señores

De mi consideración,

Por medio de la presente Tengo el agrado de dirigirme hacia ustedes y a petición de la información solicitada certifico que la Unidad de Administración de Becas y ayudas económicas coordinación Zonal 4 Senescyt es evaluada por el ministerio de trabajo en el periodo del mes de noviembre de cada año, estimando al clima organizacional y la satisfacción en el desempeño de sus actividades reguladas por la norma técnica para instituciones públicas.

Sin más que decir, espero sea de mayor uso dicha información.

Atentamente:


Mgs. Patricia Tqala Tubay
Coordinador Zonal 4 (E)

