



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicología  
Industrial**

**TEMA:**

---

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES EN EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO  
SOCIAL DE PASTAZA”**

---

**AUTORA:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

**TUTOR:** Ing. Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

**AMBATO – ECUADOR**

**2021**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICACIÓN**

Quien suscribe, legalmente **CERTIFICA QUE:** El presente trabajo de Titulación realizado por la señorita **Sharon Fernanda Tafur Moreno**, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, con el Tema: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA”**, ha sido prolijamente revisado, y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Técnica de Ambato -UTA-, Por lo que apruebo su presentación.

**Ambato, febrero de 2021**



Firmado electrónicamente por:  
**ROMMEL SANTIAGO  
VELASTEGUI  
HERNANDEZ**

-----  
Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández  
Tutor

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

### DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Sharon Fernanda Tafur Moreno**, con C.I No **1600433872**, declaro que el proyecto de investigación denominado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA”**, se ha desarrollado de manera íntegra y está constituido por: La propiedad intelectual sobre las investigaciones, trabajos científicos o técnicos, proyectos profesionales, cuyos datos se detallan de manera más completa en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, autenticidad y alcance del presente proyecto.

**Ambato, febrero 2021**



---

Sharon Fernanda Tafur Moreno

C.I. 1600433872

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de Educación la Comisión de estudios y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL PATRONATO PROVINCIAL DE SERVICIO SOCIAL DE PASTAZA"**, presentado por la señorita Sharon Fernanda Tafur Moreno, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites.

### COMISIÓN



Firmado electrónicamente por:

**PAULINA  
MARGARITA  
RUIZ LOPEZ**

.....  
Psi. Paulina Ruiz López Mg.  
1802953479



Firmado electrónicamente por:

**MARIA JOSE  
MAYORGA ASES**

.....  
Ing. María José Mayorga, Mg.  
1804289749

## **DEDICATORIA**

Dios por permitirme vivir, cuidarme y levantarme sin juzgarme de mi continuo tropiezo, mi padre celestial quien con su luz me ha guiado para ser un mejor ser humano y fortalecer mi corazón ante cualquier adversidad en los momentos más difíciles de la vida y llenarme de gozo en los momentos más lindos y de servicio a mi tierra.

Rafaela mi alimento para el alma, inspiración y energía para hacer todo lo que hago, a mis Abuelitos quienes se convirtieron a carta cabal en mis verdaderos padres, me apoyaron en todo momento, jamás me abandonaron, y a mi amada familia que han sido un pilar fundamental, con su amor, comprensión y valentía me han enseñado a persistir y nunca desistir.

A mis amigos leales, mi amoroso círculo de mujeres que despiertan, compañeros, maestros que siguen haciendo que me sienta orgullosa por su valiosa amistad, compañerismo y profesionalismo, infinitas gracias.

**Sharon Fernanda Tafur Moreno**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato "UTA", por permitirme avanzar día a día en el conocimiento de la ciencia de la Psicología Industrial, a mis Catedráticos, Maestros, mi reconocimiento y gratitud, siempre supieron enrumbarme por el camino del conocimiento y el bien, para formarme como profesional, capaz de aplicar lo teórico y lo práctico, apegado a los valores éticos, morales, y los servicios a la colectividad.

Un agradecimiento a mi asesor y maestro Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández por su constante apoyo, comprensión y dirección.

**Sharon Fernanda Tafur Moreno**

## ÍNDICE GENERAL DE CONOCIMIENTOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN EJECUTIVO	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I .....	3
MARCO TEÓRICO .....	3
1.1. Antecedentes Investigativos.....	3
1.2. Justificación .....	9
1.3. Objetivos .....	10
1.3.1. Objetivo General .....	10
1.3.2. Objetivos Específicos .....	10
CAPÍTULO II.....	12
METODOLOGÍA.....	12
2.1. Materiales.....	12
2.2. Método .....	13
2.2.1. Enfoque de la Investigación .....	13
2.2.2. Modalidades básicas de la investigación.....	14
2.2.3. Nivel o tipo de investigación.....	14
2.2.4. Diseño de la Investigación .....	15
2.2.5. Modalidad de Investigación .....	16
2.3.1. Población y Muestra.....	16
2.3.2. Criterios de Exclusión .....	16

2.3.3. Muestra.....	17
2.3.4. Recolección de Información.....	17
2.3.5. Software Utilizado.....	17
CAPÍTULO III.....	18
3.1. Análisis e Interpretación de datos .....	18
Subescala 1. Relaciones Interpersonales .....	18
Subescala 2. Estilo de dirección .....	20
Subescala 3. Sentido de Pertenencia.....	21
Subescala 4. Retribución .....	23
Subescala 5. Disponibilidad de recursos.....	24
Subescala 6. Estabilidad .....	25
Subescala 8. Valores colectivos.....	28
CAPÍTULO IV .....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos para la Investigación .....	12
Tabla 2. Plan de recolección de información.....	17
Tabla 3. Resultados de subescala 1 Relaciones Interpersonales.....	18
Tabla 4. Resultados de la subescala 2 Estilo de dirección.....	20
Tabla 5. Resultados de subescala de Sentido de Pertenencia .....	21
Tabla 6. Resultados de subescala Retribución.....	23
Tabla 7. Resultados de subescala Disponibilidad de Recursos .....	24
Tabla 8. Resultados de subescala Estabilidad.....	25
Tabla 9. Resultados de subescala Claridad y Coherencia en la dirección .....	27
Tabla 10. Resultados de subescala Valores Colectivos .....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados de Subescala 1 Relaciones Interpersonales .....	19
Gráfico 2. Resultados de subescala 2 Estilo de Dirección.....	20
Gráfico 3. Sentido de Pertenencia.....	22
Gráfico 4. Retribución .....	23
Gráfico 5. Disponibilidad de Recursos .....	24
Gráfico 6. Estabilidad .....	26
Gráfico 7. Claridad y Coherencia en la Dirección.....	27
Gráfico 8. Valores Colectivos.....	28

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación surge de la necesidad de contestar la pregunta: ¿Influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza? Ante esto, se aplica un estudio de campo con enfoque cuantitativo y corte “no experimental”, en el que, se aplica instrumentos de recolección de datos normados a los 80 colaboradores del patronato. Los resultados muestran que hay un nivel alto de clima organizacional y desempeño laboral, pero, el análisis estadístico demuestra que no hay correlación entre estas variables, por lo que, se plantea la ejecución de un plan de capacitación para fortalecer las capacidades de los trabajadores en áreas estratégicas, como: Sistema institucional, imagen institucional y contabilidad.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, correlación.

## ABSTRACT

The current study arises from the need to answer the following question: Does the organizational environment influence the work performance of the collaborators of the “Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza” (Provincial Social Service Board of Pastaza)? A field study with a quantitative and non-experimental approach was applied, in which standardized data collection instruments were applied to 80 employees of the Social Service Board. The results proved there is a high level of an organizational environment and work performance, however, the statistical analysis indicates there is no correlation between these variables. Therefore, the implementation of a training plan is proposed to strengthen the capabilities of workers in strategic areas such as institutional system, institutional image, and accounting.

Keywords: Organizational environment, work performance, correlation.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes Investigativos

“El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (García M. , 2009). Como en la vida cotidiana, en las empresas existen diversidad de pensamientos y formas de actuar de las personas, y esto genera un determinado clima al que las personas deben adaptarse con el firme propósito de cumplir con las metas individuales y empresariales.

Se entiende como clima organizacional al constructo intangible relacionado con la percepción que tienen los trabajadores acerca del entorno laboral en el que se desenvuelven, se puede decir además que, es el “tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado” (Charry, 2018). Básicamente, el clima organizacional es el ambiente de trabajo según la perspectiva de cada uno de los empleados, pues cada uno tiene una forma distinta de receptor e interpretar los acontecimientos que pasan a su alrededor.

De acuerdo con, Virola, Pertúz, Daza, y Pedraza (2015) manifiesta que: el clima organización puede catalogarse como un fenómeno que afecta a los procesos organizacionales y psicológicos y que, además, influye en los resultados de una empresa. Esto quiere decir que el ambiente de trabajo tiene incidencia en el desempeño de los trabajadores y dependerá si este es agradable u hostil, para que se cree y fomente un lugar idóneo para laborar.

El clima organización según Quintero, Africano y Faría (2010) es: “un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación,

estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. Todos los elementos hacen referencia a un clima particular en el que predominan sus propias características, entre las cuales se puede mencionar, la personalidad de la empresa y que influye en el comportamiento individual de cada uno de sus trabajadores.

Para medir el clima laboral en las empresas se debe tener en consideración los siguientes aspectos según Tapia (2011):

- a. Identidad de los miembros: que hace referencia al grado en el que los trabajadores se identifican con la empresa como un todo, va más allá de su cargo y funciones específicas, es decir, comprende la lealtad, la gratitud y honestidad.
- b. Énfasis en el grupo: comprende el grado en que las actividades laborales son organizadas de acuerdo a los grupos y no a la persona, se resume en cómo se manejan y alcanzan los objetivos con el aporte de cada integrante del grupo de trabajo y un adecuado grado de integración, conocimiento y aprendizaje.
- c. Enfoque hacia las personas: consiste en el grado en el que la toma de decisiones por parte de la administración considera las repercusiones que tendrán esta en cada uno de los miembros de la empresa, pues el fin de la empresa debe ser buscar el beneficio empresarial e individual de sus colaboradores.
- d. La integración en unidades: consiste en el grado en el que son fomentadas las unidades de la empresa para que funcionen coordinada e independientemente, obviamente con la supervisión de un líder.
- e. El control: comprende el grado en el que se usan reglamentos y se realiza supervisión para controlar la conducta de los trabajadores.
- f. Tolerancia al riesgo: es el grado en el cual se fomenta que los trabajadores sean agresivos, innovadores y arriesgados, es decir, se aprovecha sus aptitudes para crear cosas nuevas en beneficio de la empresa y por lo cual reciben reconocimientos.
- g. Criterios para recompensar: es el grado de distribución de las recompensas de acuerdo al rendimiento de cada trabajador.
- h. Tolerancia al conflicto: consiste en el grado en el que los empleados tratan abiertamente los conflictos y críticas, para lo cual se requiere la apertura del empleador.

- i. Perfil hacia los fines o los medios: considera el grado en que la gerencia se perfila hacia los resultados a alcanzar.
- j. Enfoque hacia un sistema abierto: consiste en el grado en el que la empresa controla y responde a los cambios propios del entorno en el que se desenvuelven.

Adicionalmente, Tapia (2011) indica que existen factores que conforman el clima organizacional y esto son: la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación. La motivación es un impulso que lleva a un individuo a tomar una decisión o alternativa en un determinado entorno. El liderazgo, se constituye como un procedimiento que busca influir, dirigir e incentivar a un grupo de personas, para alcanzar un objetivo o meta. El trabajo en equipo se define como la cooperación coordinada e integral entre personas, para aprovechar las potencialidades de cada uno y así alcanzar un objetivo. La comunicación es el mecanismo que conecta a las personas dentro de una empresa y que facilita el logro de objetivos.

Según García y Escalante (2012) el clima organizacional está relacionado con el comportamiento y conducta de los trabajadores y como esta afecta su desempeño laboral, por tal motivo, recomiendan la implementación de modelos que evalúen este factor, pues esto les permitirá identificar problemas internos y los motivos de insatisfacción laboral en caso de que existieran en la empresa. Por otra parte, mencionan también que a través de procesos motivacionales pueden lograr que los empleados “se convenzan de que merece la pena trabajar”, además, esto crea un ambiente idóneo para laborar, reduce el ausentismo, la rotación del personal y, finalmente, mejora el desempeño de cada persona.

Para Brancato y Juri (2012) “el clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores” (p. 50). Es por ello que recomiendan que las empresas cuenten con herramientas de medición periódica del clima organizacional, hacen énfasis en análisis cuantitativos para la medición de este indicador, pues son los datos los que permiten tomar decisiones más acertadas, sin embargo, se lo debe acompañar con estudios cualitativos y en conjunto determinar las rutas de solución en caso de que se requiera.

De acuerdo a la investigación realizada por Barzola, Barzola, y Flores (2017), los factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los servidores públicos en el Ecuador son: a. existen sensaciones de explotación laboral y desconsideración de la experiencia laboral y formación académica; b. consideran que no se les entrega los materiales e insumos adecuados para realizar su trabajo; c. no existen reconocimientos o estímulos para mejorar el trabajo; d. únicamente se trabaja para cumplir las actividades encomendadas; e. la reclasificación laboral no cumple las expectativas y; f. la comunicación suele entorpecer los resultados esperados.

A esto se le suma lo expuesto en la investigación publicada por Enríquez & Calderón (2017) quienes indican que: el clima laboral suele ser hostil debido a que existe autoritarismo, presión, pésimo sistema de recompensas, excesivo control, falta de confianza, entre otro, lo que desencadena en que los trabajadores no se desenvuelvan adecuadamente y siempre estén buscando mejores alternativas de trabajo, pues en su mayoría únicamente cumplen su trabajo por su sueldo mas no por sentirse como parte de la empresa.

Tapia (2011) indica que en el Ecuador el clima laboral se ve afectado considerablemente por el estilo de liderazgo autoritario, es decir, en las empresas se hace únicamente lo que los altos mandos desean y pocos son quienes consideran la opinión de los trabajadores en la toma de decisiones importantes, lo cual a su vez, desencadena en ausentismo y rotación de personal, que son las principales causas para que la empresa no se desarrolle.

Finalmente, Jiménez y Jiménez (2016) manifiestan que en el Ecuador “las dimensiones del clima laboral como liderazgo, motivación reciprocidad y participación reflejan resultados no satisfactorios en todos sus niveles” (p.34). Lo que ha provocado que el nivel de satisfacción laboral sea negativo y por consiguiente el desempeño de los trabajadores no sea el esperado y existan problemas de ausentismo y un alto índice de rotación de personal.

En lo que respecta al desempeño laboral, se entiende que es el comportamiento real de los trabajadores, en el campo profesional y técnico, así como también, en las

relaciones interpersonales que se generan en el área de trabajo. Para su evaluación, se debe considerar las condiciones laborales y personales requeridas para ejercer un determinado puesto de trabajo. Definir a un profesional con buen desempeño laboral se debe tener en consideración que “el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes” (Salas, Díaz, & Pérez, 2012).

El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta (Pedraza & Amaya, 2010, pág. 495).

El desempeño laboral según Quintero, Africano, y Faría (2010), citando a Chiavenato (2000) es: “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados”. Adicionalmente, mencionan que existen otras características que definen al desempeño laboral, entre las cuales están, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades propias de cada persona y que le ayudan a interactuar en su entorno de trabajo y que definen su comportamiento frente a los cambios y resultados que se le presentan.

Para Guzmán (2017) el desempeño laboral se constituye como el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores en sus lugares de trabajo y para lo cual requieren ejecutar eficazmente las funciones que les han encomendado, y que a su vez, les permiten desarrollar sus destrezas y habilidades, en síntesis, es el conjunto de estrategias que los trabajadores desarrollan para cumplir las funciones y alcanzar objetivos dentro de la empresa.

De acuerdo con Sakuma (2019) las reglas claves para que los directivos evalúen el desempeño de los trabajadores son: a. impulso del desarrollo de un lenguaje claro para detallar el curso de acción; b. aseguramiento de que los planes estrategias reflejen la economía real y la experiencia frente a los competidores; c. la planificación

se debe centrar en lo realmente necesario para la estrategia de cada área; d. los directivos y personal deben tener claro las prioridades a alcanzar y las estrategias para alcanzarlas; e. control y seguimiento periódico a los patrones necesarios en la implementación de planes que atiendan alguna problemática y; f. la empresa debe implementar estrategias para desarrollar la capacidad de su personal.

La evaluación del desempeño laboral conlleva el análisis de los siguientes aspectos:

- **Productividad y calidad:** los trabajadores deben guiarse por objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido, esto se conoce como productividad, lo cual se puede controlar mediante plantillas productivas y dotando a los colaboradores de herramientas para efectivizar su trabajo y garantizar además la calidad del mismo.
- **Eficiencia:** tiene como principal objetivo englobar la productividad y calidad en un todo. Consiste en que un empleado confiera su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que logre satisfacer a la empresa y por ende al cliente.
- **Presencia en el entorno laboral:** se resume en las aspiraciones y ambiciones de cada uno de los empleados, pues todos realizan su actividad con el fin de ser considerados y reconocidos en la empresa, es decir, deben sentir que su presencia es importante y este sentido de pertenencia debe ser evaluado también.
- **Actitud:** es fundamental pues incide en la productividad y en el clima laboral.
- **Esfuerzo:** el desempeño laboral también puede medirse en estos términos.
- **Trabajo en equipo:** la coordinación adecuada con el resto de compañeros del equipo es clave para los objetivos de la empresa.

Sin embargo, para Zurita (2020):

Debido al gran protagonismo que se le da al desempeño laboral, esta se encuentra muy sobre valorada por parte de todos los trabajadores, por tal razón los mismos dedican gran parte de su vida y su tiempo a prepararse para poder ejecutar actividades de índole profesional, proyectando a cada instante, sus deseos de autoestima y reconocimiento de cara al entorno laboral y social (p. 5).

El autor mencionado pone en tela de duda que la capacitación se está convirtiendo en un dolor de cabeza para los trabajadores, pues las pruebas de evaluación requieren que estén en constante capacitación lo cual consume su tiempo y los encierra en la idea de que si no se preparan otro podría remplazarlos y eso a su vez le genera estrés e incluso puede ser contraproducente pues descuidan otros factores como el trabajo en equipo por querer sobresalir y a la larga los objetivos colectivos se verán opacados por el individualismo.

Se evidencia claramente que el clima laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores, como se hizo mención, la motivación, la comunicación y trabajo en equipo debe ser la idónea para que la conexión entre todos los miembros de una empresa sea la óptima para que se logren los objetivos planteados y se reduzca la hostilidad en los puestos de trabajo que en ocasiones puede generarse principalmente por el autoritarismo y la falta de atención a las necesidades individuales de los trabajadores que no se sienten como parte importante de la empresa y por consiguiente cumplen sus actividades pero no dan lo mejor de cada uno.

En el Patronato, no se han realizado evaluaciones de desempeño y mucho menos del clima laboral, lo cual ha sido la principal razón de la inconformidad de varios miembros de la institución que únicamente cumplen con sus funciones y no se interesan por el desarrollo colectivo, lo que a su vez se trasmite a los usuarios de los servicios que presta la institución, pues un personal que trabaja en un clima en el que no se siente a gusto reduce su rendimiento y la calidad de su trabajo no satisface las necesidades y requerimiento de quienes acuden a este lugar.

## **1.2. Justificación**

El trabajo de investigación consiste en el diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza. Es importante realizar este análisis pues los riesgos de no contar con estos indicadores afectan el desempeño de la institución y al clima en el que se desenvuelven. Lo cual se puede manifestar en problemas más severos como el clima laboral hostil, el ausentismo, el alto índice de rotación de personal, entre otros problemas, que desencadenan en una institución ineficiente y no apta para trabajar.

La presente investigación es factible gracias a la confianza con las autoridades de turno y a la apertura a la información necesaria, así como el contacto en territorio con el personal de trabajadores, con el fin de buscar una mejoría en el clima organización y a su vez en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores, ya que, si la institución brinda todas las garantías para trabajar, se verá reflejado en el accionar de los trabajadores al momento de realizar sus actividades y atender al cliente, es decir, se beneficia la institución y sus usuarios.

El trabajo de investigación es importante, pues busca minimizar los factores de riesgo que un bajo desempeño laboral de los trabajadores ocasiona a la institución, esto quiere decir, que con las estrategias adecuadas como la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación, se pretende que los colaboradores se sientan comprometidos con la institución y eso reflejen en la solución de conflictos y la problemática social que atiende el Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.

En resumen, la investigación ayudará a identificar, erradicar, corregir y evaluar, el clima laboral del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza, para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, y conseguir brindarles la estabilidad necesaria y crear un ambiente propicio para que sus actividades se ejecuten de manera eficiente en pro del desarrollo individual y grupal, así como también, en beneficio de la sociedad que hace uso de los servicios de esta institución.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en el Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.
- Identificar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.
- Proponer estrategias para mejorar el clima laboral del Patronato Provincial enfocadas en el desempeño laboral.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Materiales

Para Herrera, Medina, y Naranjo (2010) los recursos necesarios para la ejecución de un trabajo de investigación son los siguientes:

**Tabla 1.** Recursos para la Investigación

<b>Recursos</b>			
	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Institucionales</b>			
Biblioteca		\$ -	\$ -
Universidad Técnica de Ambato		\$ -	\$ -
Patronato Provincial		\$ -	\$ -
<b>Humanos</b>			
Tutor		\$ -	\$ -
Investigador		\$ 200,00	\$ 200,00
<b>Materiales</b>			
Laptop	1	\$ 299,00	\$ 299,00
Resmas de hojas	3	\$ 2,99	\$ 8,97
Esferográficos	4	\$ 0,50	\$ 2,00

Impresiones	100	\$ 0,10	\$ 10,00
Copias	200	\$ 0,02	\$ 4,00
Empastado Trabajo Final	1	\$ 25,00	\$ 25,00
CD	3	\$ 1,50	\$ 4,50
<b>Económicos</b>			
Transporte		\$ 60,00	\$ 60,00
Alimentación		\$ 50,00	\$ 50,00
		<b>Subtotal</b>	\$ 663,47
		<b>Improvistos 10%</b>	\$ 66,35
		<b>Total</b>	\$ 729,82

**Fuente:** Estudio de campo

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## 2.2. Método

### 2.2.1. Enfoque de la Investigación

La investigación se desarrolló bajo los conceptos de la investigación cuantitativa. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2016) en este tipo de investigación los instrumentos son paradigmas positivistas que ayudan en el estudio, partiendo de la observación a partir de análisis de resultados experimentales de forma numérica, cuyo objetivo es de minimizar el objeto de estudio para poder llegar a una conclusión verás, de manera que impulse la propuesta planteada y beneficie en la solución de los problemas en lo que corresponde al clima organizacional con los colaboradores del PPSSPz.

## **2.2.2. Modalidades básicas de la investigación**

### **Investigación – acción**

La finalidad es dar solución a los problemas encontrados en el desarrollo diario de actividades, de manera eficaz y a futuro mejorar las prácticas oportunas.

Los antecedentes aportan información valiosa que derivan a la toma de decisiones para, programas, procesos, y reformas estructurales que influyen en el campo del objeto de estudio. La investigación – acción construye el conocimiento por medio de la práctica diaria en la que los actores principales son los sujetos analizados.

### **Investigación Narrativa**

Se basa en la recolección de datos en territorio sobre vivencias de vida, experiencias positivas o negativas, experiencias de personas o grupos que serán analizadas. Es frecuente el trabajo con entrevistas, encuestas, testimonios, entre otros, la investigación logra una intervención efectiva en el campo a estudiar.

## **2.2.3. Nivel o tipo de investigación**

### **Exploratorio**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) este nivel se caracteriza por la facilidad que otorga al investigador para que se familiarice con fenómenos que no han sido estudiados a profundidad con anterioridad. Permite establecer la causa- efecto del problema esencial, al cual no se le ha prestado la debida atención, es poco conocido poco estudiado, hasta la actualidad y este desconocimiento de clima organizacional influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores del PPSSPz.

## **Descriptiva**

Para Herrera, Medina, y Naranjo (2010) el nivel descriptivo permite realizar comparaciones de diversas situaciones y en las cuales se identifican los aspectos más destacados de la problemática en estudio. Permite medir la información recolectada en el campo para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado y establecer un escenario de solución, en base a los hechos a la realidad a la descripción. Entonces, ayuda a establecer el clima organizacional y analizar su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del PPSSPz.

## **Correlacional**

Se caracteriza porque evalúa variaciones de comportamiento en función de la alteración de otra variable, se mide el grado de relación entre las mismas, y se establece tendencias (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010). Permite saber cómo se relacionan los fenómenos de una falta de clima organizacional en el desempeño laboral y general de los trabajadores, y como se vinculan incluso en otros campos de su vida diaria, social, cultural, económica.

### **2.2.4. Diseño de la Investigación**

La investigación es de tipo transversal, “No experimental”, debido a que tiene como finalidad analizar y estudiar las relaciones de las variables en un momento dado sin la manipulación de las mismas, se basa en definiciones y acontecimientos que ya se desarrollaron anteriormente sin la participación directa del investigador, es así que, la investigación será estudiada sin modificar datos previamente ya establecidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

## **2.2.5. Modalidad de Investigación**

### **De Campo**

La investigación requiere de información directa, es decir, se tendrá contacto con los trabajadores de la institución objeto de estudio, con la finalidad de recolectar datos veraces, y que permitan conocer la situación tanto de la variable independiente como dependiente, es decir, clima laboral y desempeño laboral (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010)

### **Bibliográfica - Documental**

La investigación documental permite identificar y analizar variedad de criterios desde varios puntos de vista o situaciones que permiten unificar conceptos y establecer posibles rutas de solución a problemas previamente estudiados y de los cuales existe evidencia bibliográfica (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010).

## **2.3.1. Población y Muestra**

La población objeto de estudio está constituida por todos los miembros colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza, pues la investigación tiene la finalidad de conocer sus perspectivas acerca del clima laboral y además medir el desempeño laboral de cada uno de ellos.

## **2.3.2. Criterios de Exclusión**

Al ser una muestra pequeña el único criterio de exclusión que se considera es que si tiene menos de un año laborando en la institución no podrá ser parte de la investigación.

### 2.3.3. Muestra

Como se hizo mención, la muestra será todo el personal de la institución exceptuando a quienes tienen menos un año laborando en el Patronato. Hay 80 personas que pasan del criterio de inclusión.

### 2.3.4. Recolección de Información

**Tabla 2.** Plan de recolección de información

<b>Preguntas básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué es?	Identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral.
¿Con qué personas?	Trabajadores de Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza
¿Sobre qué aspectos?	Clima Organizacional y Desempeño Laboral
¿Quien?	Sharon Fernanda Tafur Moreno
¿A quiénes?	Trabajadores de Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza
¿Cuándo?	Periodo académico octubre 2020 - febrero 2021
¿Dónde?	Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	
¿Con qué?	

**Fuente:** Estudio de campo

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### 2.3.5. Software Utilizado

La tabulación y análisis de datos se realizará mediante el programa SPSS 25. Con este software se elaborarán los análisis descriptivos y se aplicarán las pruebas de hipótesis para comprobar la relación entre las variables.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis y discusión de resultados

En el Patronato Provincial de Pastaza se ha realizado la aplicación de la EDCO (Escala de clima organizacional), se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los funcionarios tienen dentro de la institución y la institución sobre ellos. Se agruparon los resultados de los diferentes ítems que conformaban cada una de las subescalas.

Adicional el encuestar brindó apoyo para llenar las encuestas a los funcionarios que sintieron necesidad. Indicadores que se podrían presentar y analizar, desde la perspectiva del objeto de estudio principal, que se ha realizado con el objetivo de determinar el sentido del problema planteado.

En EDCO existe subescalas que valoran características específicas del clima organizacional, siendo estas: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos; a continuación, se presentan los resultados por subescala:

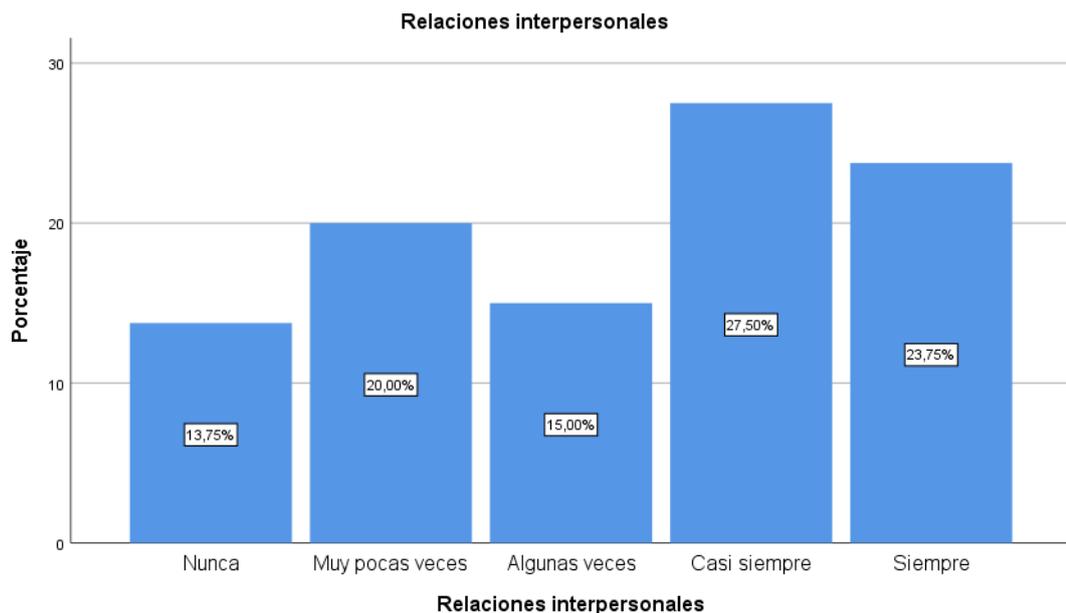
#### Subescala 1. Relaciones Interpersonales

**Tabla 3.** Resultados de subescala 1 Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	13,75	13,75	13,75
Muy pocas veces	16	20,0	20,0	33,75
Algunas veces	12	15,0	15,0	48,75
Casi siempre	22	27,5	27,5	76,25
Siempre	19	23,75	23,75	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 1.** Resultados de Subescala 1 Relaciones Interpersonales  
**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### **Análisis**

De la Subescala 1: Relaciones Interpersonales se ha obtenido: De 80 funcionarios que representa el 100% tenemos: 19 funcionarios que representan el 23,75% respondieron que siempre; casi siempre 22 funcionarios que representa el 27,5%; algunas veces 12 funcionarios que representa el 15%; muy pocas veces 16 funcionarios que representa el 20%; nunca 11 funcionarios que representa el 13,75%.

### **Interpretación**

De acuerdo con los datos obtenidos de la subescala de las relaciones interpersonales en el Patronato Provincial de Pastaza se puede afirmar que los colaboradores mantienen un ambiente de confianza y comunicación con la señora Presidenta del Patronato Provincial y sus compañeros ya que al haber compartido experiencias y empatizar con las vivencias de los demás tienden en armonía a realizar sus distintas actividades sociales, colaborando así con el grupo de trabajo y conseguir cumplir con los objetivos institucionales, esto es consecuencia de lo importante del entorno laboral. (Padilla, 2016)

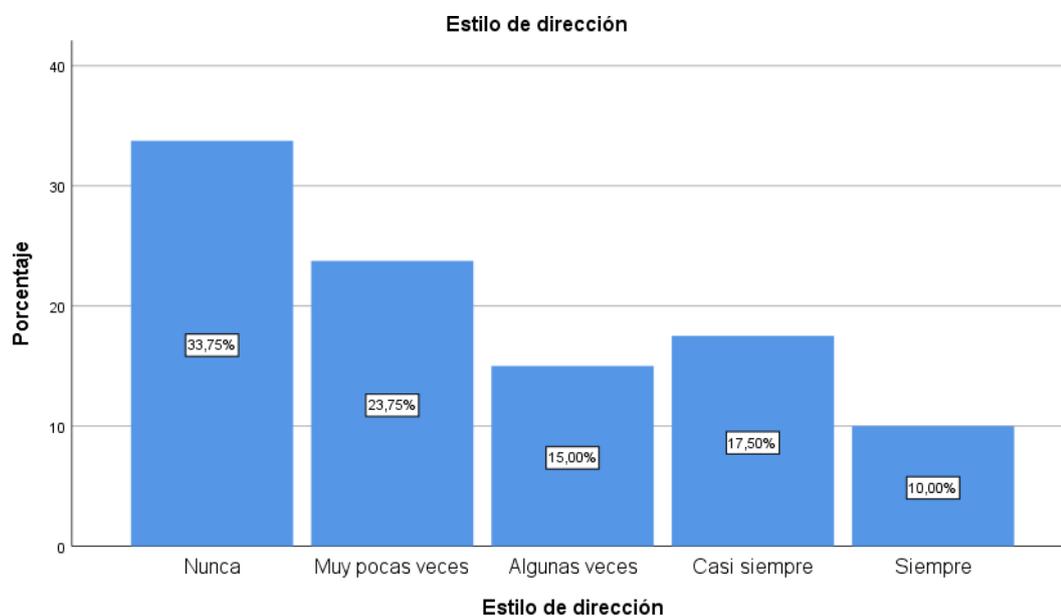
## Subescala 2. Estilo de dirección

**Tabla 4.** Resultados de la subescala 2 Estilo de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	33,75	33,75	33,75
Muy pocas veces	19	23,75	23,75	57,5
Algunas veces	12	15,0	15,0	72,5
Casi siempre	14	17,5	17,5	90,0
Siempre	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 2.** Resultados de subescala 2 Estilo de Dirección

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Tafur Moreno

## Análisis

De la Subescala 2: estilo de dirección, tenemos que de 80 funcionarios que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 8 funcionarios, que representa el 10%; casi siempre 14 funcionarios que representa el 17,5%; algunas veces 12 funcionarios que representa el 15%; muy pocas veces 19 funcionarios que representa el 23,75%; nunca 27 funcionarios que representa el 33,75%, se aplicó la EDCO.

## Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos en la subescala de estilo de dirección del Patronato Provincial de Pastaza se puede afirmar que es necesario que los colaboradores encargados de cada proyecto eviten actitudes de superioridad ante sus subordinados e ir más allá de solo impartir órdenes e instrucciones. Generando así confianza entre todos los compañeros con un trato cordial y ameno. (Lizama, 2018)

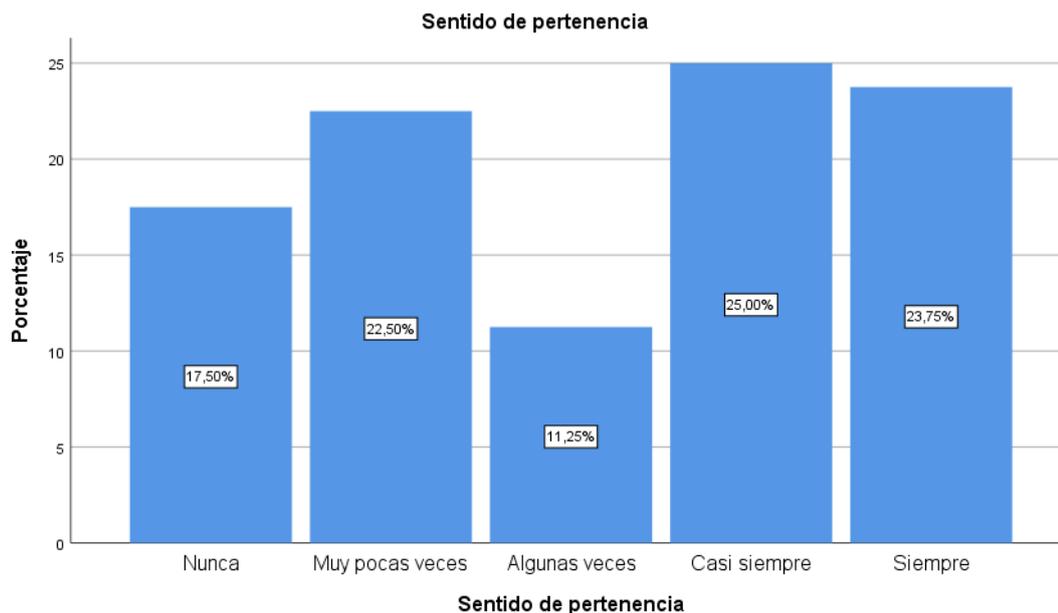
## Subescala 3. Sentido de Pertenencia

**Tabla 5.** Resultados de subescala 3 de Sentido de Pertenencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	17,5	17,5	17,5
Muy pocas veces	18	22,5	22,5	40,0
Algunas veces	9	11,25	11,25	51,25
Casi siempre	20	25,0	25,0	76,25
Siempre	19	23,75	23,75	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 3.** Resultados de subescala 3 Sentido de Pertenencia

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

De la subescala 3: sentido de pertenencia tenemos que de 80 personas que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 19 funcionarios, que representa el 23,75%; casi siempre 20 funcionarios que representa el 25%; algunas veces 9 funcionarios que representa el 11,25%; muy pocas veces 18 funcionarios que representa el 22,5%; nunca 14 funcionarios que representa el 17,5%, se aplicó la EDCO.

## Interpretación

Con los datos obtenidos se puede afirmar, en el Patronato Provincial se ha mantenido una alta dosis de creatividad y posee una cultura corporativa dinámica a partir de un clima laboral positivo. Se ha establecido un punto de vista, un "hábitat" que promueve el desarrollo de las personas, el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre un valor agregado para la institución. Sin embargo, es importante mantener el sentido de pertenencia, motivando cada día no dejarlo en la lista de pendientes del líder (Paola Muñoz, 2014).

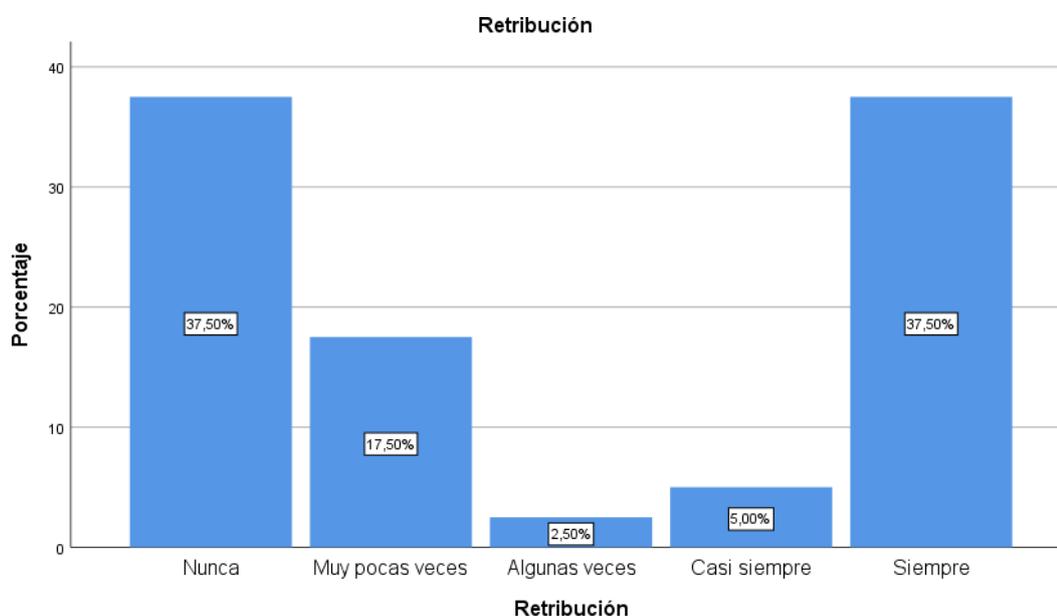
## Subescala 4. Retribución

**Tabla 6.** Resultados de subescala 4 Retribución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	37,5	37,5	37,5
Muy pocas veces	14	17,5	17,5	55,0
Algunas veces	2	2,5	2,5	57,5
Casi siempre	4	5,0	5,0	62,5
Siempre	30	37,5	37,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 4.** Resultados de subescala 4 Retribución

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

De la subescala 4: retribución, tenemos que de 80 funcionarios que representa el 100% tenemos que; siempre respondieron 30 funcionarios, que representa el 37,5%; casi siempre 4 funcionarios que representa el 5%; algunas veces 2 funcionarios que representa el 2,5%; muy pocas veces 14 funcionarios que representa el 17,5%; nunca 30 funcionarios que representa el 37,5%, se aplicó la EDCO.

## Interpretación

Con los datos obtenidos en la subescala de la retribución en el Patronato Provincial, se puede decir que es un factor importante para retener y conservar colaboradores valiosos puesto que los mismos cumplen su trabajo en distintos lugares de la provincia con la atención eficiente a sus usuarios en los domicilios y un buen salario motiva a los funcionarios, así como reconocimiento de compensar las condiciones de su trabajo. (Mezzina, 2016).

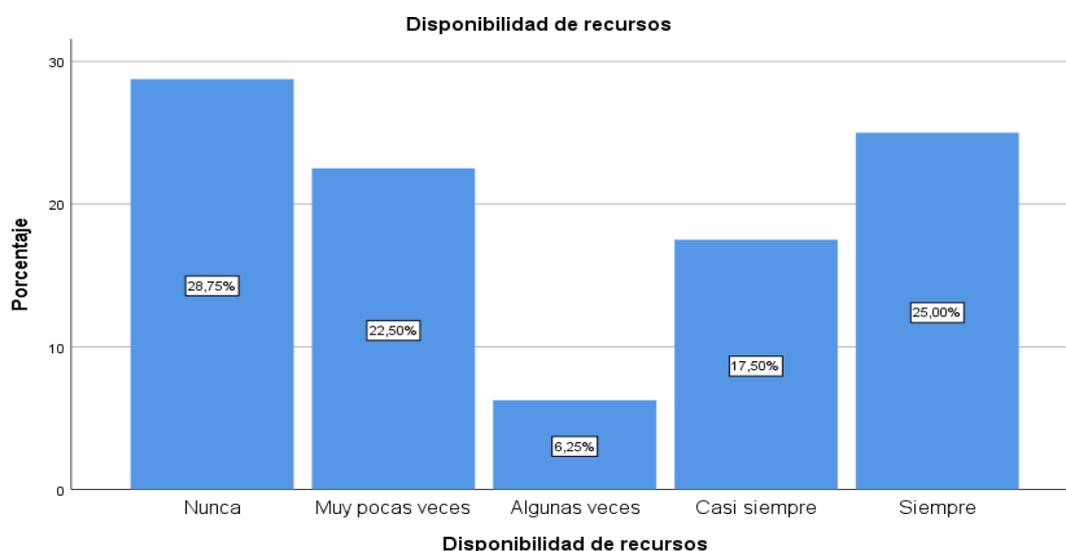
## Subescala 5. Disponibilidad de recursos

**Tabla 7.** Resultados de subescala 5 Disponibilidad de Recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	28,75	28,75	28,75
Muy pocas veces	18	22,5	22,5	51,25
Algunas veces	5	6,25	6,25	57,5
Casi siempre	14	17,5	17,5	75,0
Siempre	20	25,0	25,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 5.** Resultados de subescala 5 Disponibilidad de Recursos

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

De la Subescala 5: disponibilidad de recursos, tenemos que de 80 funcionarios que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 20 funcionarios, que representa el 25%; casi siempre 14 funcionarios, que representa el 17,5%; algunas veces 5 funcionarios que representa el 6,25%; muy pocas veces 18 funcionarios, que representa el 22,5%; nunca 23 funcionarios, que representa el 28,75%, se aplicó la EDCO.

### Interpretación

Con los datos obtenidos en la subescala de disponibilidad de recursos se puede afirmar que dentro del Patronato Provincial de Pastaza obtienen implementos de oficina adecuados, suficiente material didáctico para los diferentes proyectos sociales como son; años dorados, apoyo psicopedagógico, Pastaza aprende a emprender, brigadas médicas fluviales, brigadas médicas terrestres, centro integral terapéutico de equinoterapia y turismo, mi presente y mi futuro en mis manos, por una vida mejor, cabe mencionar que todos los funcionarios se encuentran en distintos puntos de oficinas, debido que no se cuenta con infraestructura propia. La falta de disponibilidad de recursos, la estabilidad, por las circunstancias del País, generan tropiezos en la realización normales de las actividades en la institución (Diego Andres Rivera, 2018).

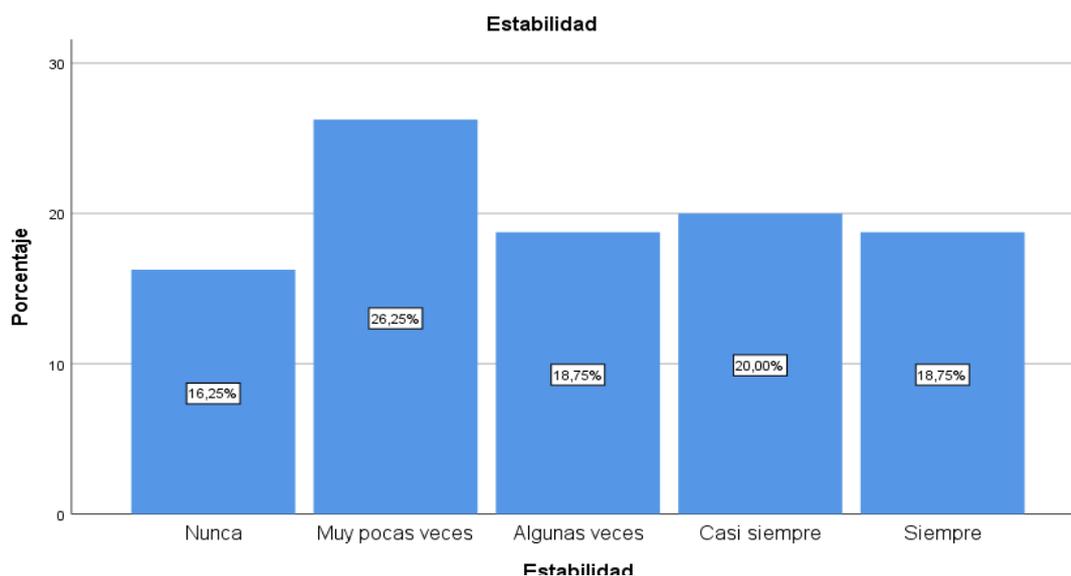
### Subescala 6. Estabilidad

**Tabla 8.** Resultados de subescala 6 Estabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	16,25	16,25	16,25
Muy pocas veces	21	26,25	26,25	42,5
Algunas veces	15	18,75	18,75	61,25
Casi siempre	16	20,0	20,0	81,25
Siempre	15	18,75	18,75	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 6.** Resultados de subescala 6 Estabilidad  
**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### **Análisis**

De la Subescala 6: estabilidad tenemos que, de 80 funcionarios, que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 15 funcionarios, que representa el 18,75%; casi siempre 16 funcionarios, que representa el 20%; algunas veces 15 funcionarios que representa el 18,75%; muy pocas veces 21 funcionarios, que representa el 26,25%; nunca 13 funcionarios, que representa el 16,25%, se aplicó la EDCO.

### **Interpretación**

Con los datos obtenidos se puede afirmar, en el Patronato Provincial la estabilidad es el derecho de un trabajador de conservar su puesto de trabajo; es un medio que garantiza los ingresos del trabajador de forma directa lo que hace posible satisfacer las necesidades del núcleo familiar. Funcionarios seguros de sus ingresos que proyectan sus futuros sueños con las familias, rendirán resultados satisfactorios de producción y productividad. La institución debe tener como objetivo primordial asegurar a sus trabajadores, un ambiente laboral adecuado, lamentablemente la mayoría de oportunidades se ha evidenciado que no sucede de esta manera, sea por la

falta de recursos u otros aspectos (Verdugo, 2013).

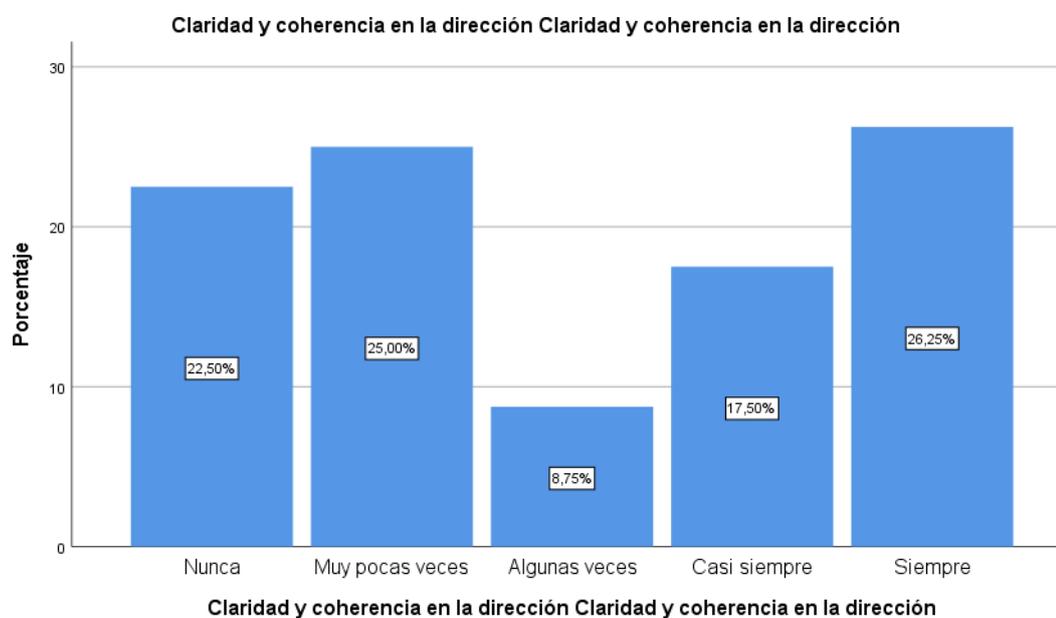
## Subescala 7. Claridad y coherencia en la dirección

**Tabla 9.** Resultados de subescala 7 Claridad y Coherencia en la dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	22,5	22,5	22,5
Muy pocas veces	20	25,0	25,0	47,5
Algunas veces	7	8,75	8,75	56,25
Casi siempre	14	17,5	17,5	73,75
Siempre	21	26,25	26,25	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 7.** Resultados de subescala 7 Claridad y Coherencia en la Dirección

**Fuente:** Test aplicado a los colaboradores del Patronato Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

De la Subescala 7: claridad y coherencia en la dirección, tenemos que, de 80 funcionarios, que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 21 funcionarios, que representa el 26,25%; casi siempre 14 funcionarios, que representa el 17,5%; algunas veces 7 funcionarios, que representa el 8,75%; muy pocas veces 20 funcionarios, que representa el 25%; nunca 18 funcionarios, que representa el 22,5%, se aplicó la EDCO.

## Interpretación

Con los datos obtenidos se puede afirmar que los funcionarios del Patronato Provincial perciben que han recibido información apropiada sobre su trabajo, directrices claras dentro de la legalidad de cada caso y sobre el funcionamiento de la institución; por lo tanto, está asociada a la calidad de la comunicación en el interior de ésta, se ha mostrado que existe en una parte incertidumbre y en otra claridad en el grupo dentro de la institución (Velásquez, 2013).

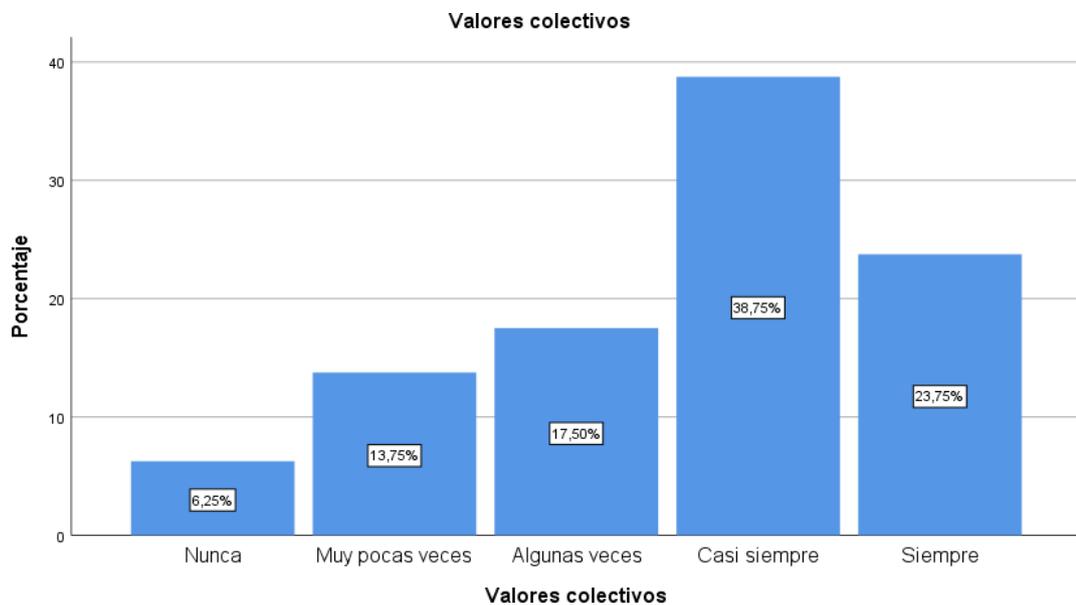
## Subescala 8. Valores colectivos

**Tabla 10.** Resultados de subescala Valores Colectivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,25	6,25	6,25
Muy pocas veces	11	13,75	13,75	20,0
Algunas veces	14	17,5	17,5	37,5
Casi siempre	31	38,75	38,75	76,25
Siempre	19	23,75	23,75	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Herramienta para la tabulación de datos Valores Colectivos

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 8.** Valores Colectivos

**Fuente:** Herramienta para la tabulación de datos Valores Colectivos

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## **Análisis**

De la subescala 8: valores colectivos tenemos que, de 80 funcionarios que representa el 100% tenemos que siempre respondieron 19 funcionarios, que representa el 23,75%; casi siempre 31 funcionarios, que representa el 38,75%; algunas veces 14 funcionarios, que representa el 17,5%; muy pocas veces 11 funcionarios, que representa el 13,75%; nunca 5 funcionarios, que representa el 6,25%, se aplicó la EDCO.

## **Interpretación**

Con los datos obtenidos se puede afirmar que los valores Colectivos en el Patronato Provincial de Pastaza, se nutren de las premisas que impulsan al ser humano en su progreso en la continua búsqueda de ser mejores cada día, un equipo de funcionarios con valores, sin duda caminaran hacia un horizonte, todos hacia el mismo lado, existe comunión, respeto, solidaridad en las actividades de cada funcionario y como institución.

Grado en que se perciben en el ambiente laboral interno: cooperación, ayuda mutua, apoyo, respeto, consideración y reconocimiento por parte de los compañeros (Casales, 2000).

Actividad u objeto en la que se encuentran diferentes personas. Lo que significa que existe una necesidad mutua de compartir unas habilidades o conocimiento, los profesionales de un equipo se complementan, deben tener una relación de confianza, no forzosamente de amistad, pero sí de confianza (Martínez, 2015).

## **Calificación del clima organizacional**

**Tabla 11.** Resultados de la calificación de clima organizacional

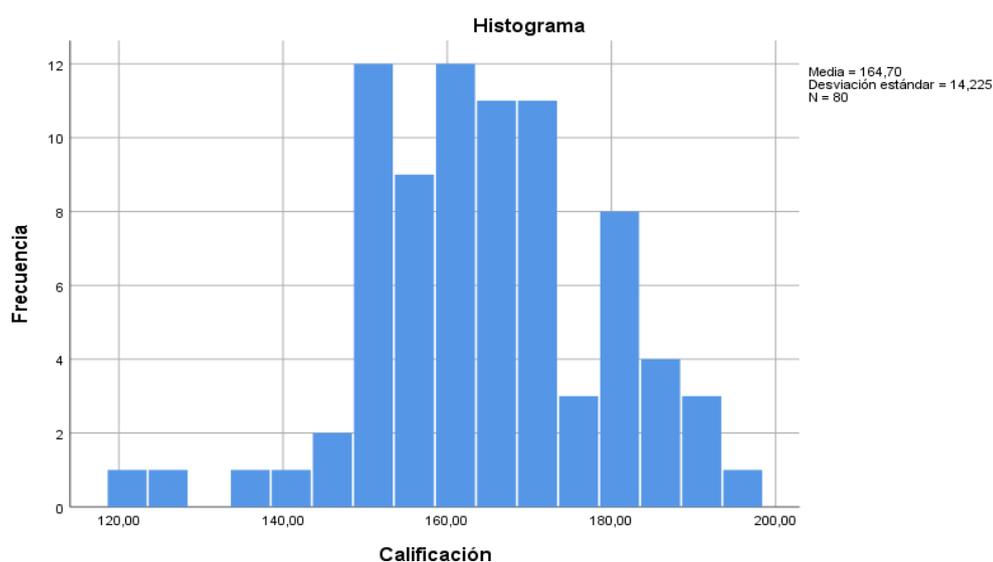
	Estadístico
Media	164,7000



95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	167,8657
Mediana		164,0000
Desviación estándar		14,22549
Mínimo		121,00
Máximo		196,00
Rango		75,00
Asimetría		-,255
Curtosis		,503

**Fuente:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 9.** Calificación de clima organizacional

**Fuente:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

La calificación de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) muestra una tendencia de mediana 164,00 y media equivalente a 164,700. Esta puede variar entre 161,53 y 167,87. La dispersión de los datos tiene una desviación estándar de 14,23; con valoración mínima de 121,00 y máxima de 196,00. La distribución de los datos es leptocúrtica con una asimetría de  $-0,255$ , lo que indica que la mayoría de funcionarios alcanzaron valoraciones por encima de la media.

## Interpretación

Las calificaciones alcanzadas por los colaboradores del patronato provincial del servicio social de Pastaza muestran una percepción prácticamente unánime alta de los individuos con respecto a la organización.

## Nivel de clima organizacional

**Tabla 12.** Nivel de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio	2	2,5	2,5	2,5
Nivel alto	78	97,5	97,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 10.** Escala de clima organizacional

**Fuente:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

El 2,5% de los funcionarios se encuentran en nivel promedio en la percepción de clima organizacional, mientras que, el 97,5% están en el nivel alto.

## Interpretación

La percepción del clima organizacional es prácticamente unánime entre los colaboradores del patronato provincial del servicio social de Pastaza, los cuales dan puntuaciones que alcanzan el nivel alto de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

### 3.2.Desempeño laboral

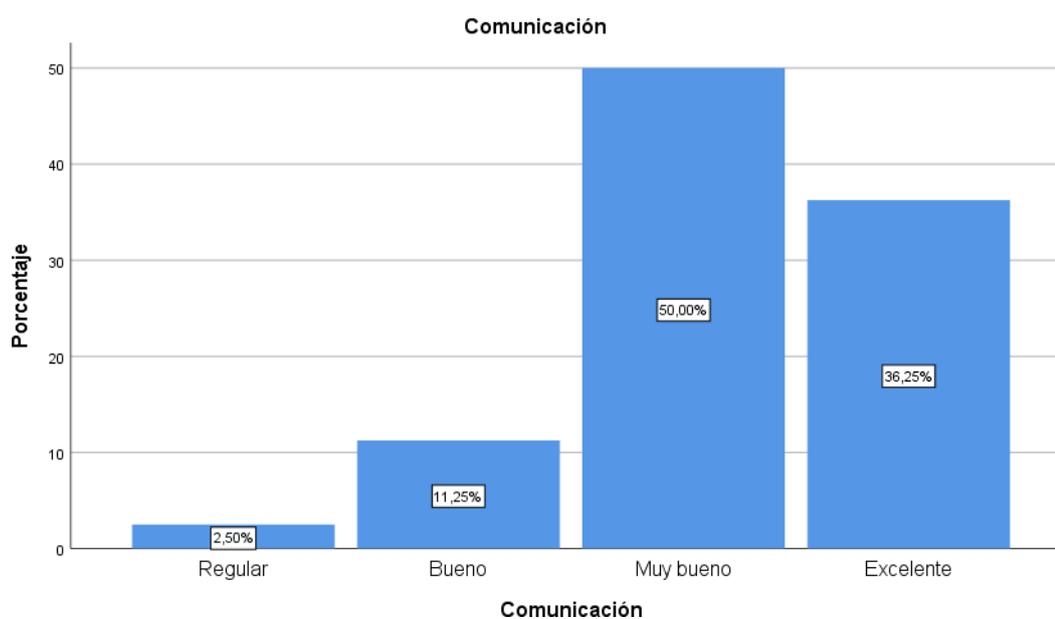
#### Subescala 1. Comunicación

**Tabla 13.** Resultados de la subescala comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	2,5	2,5	2,5
Bueno	9	11,25	11,25	13,75
Muy bueno	40	50,0	50,0	63,75
Excelente	29	36,25	36,25	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 11.** Comunicación

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 1: Comunicación; se tiene que, el 2,5% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Regular” a la subescala, el 11,25% la califican de “Buena”, el 50% de “Muy Buena”, y, el 36,25% es “Excelente”.

### **Interpretación**

Los resultados mostrados en la Tabla 13 revelan que, hay un nivel alto de comunicación entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena presentación oral, la capacidad para el entendimiento de ideas y la habilidad para escuchar.

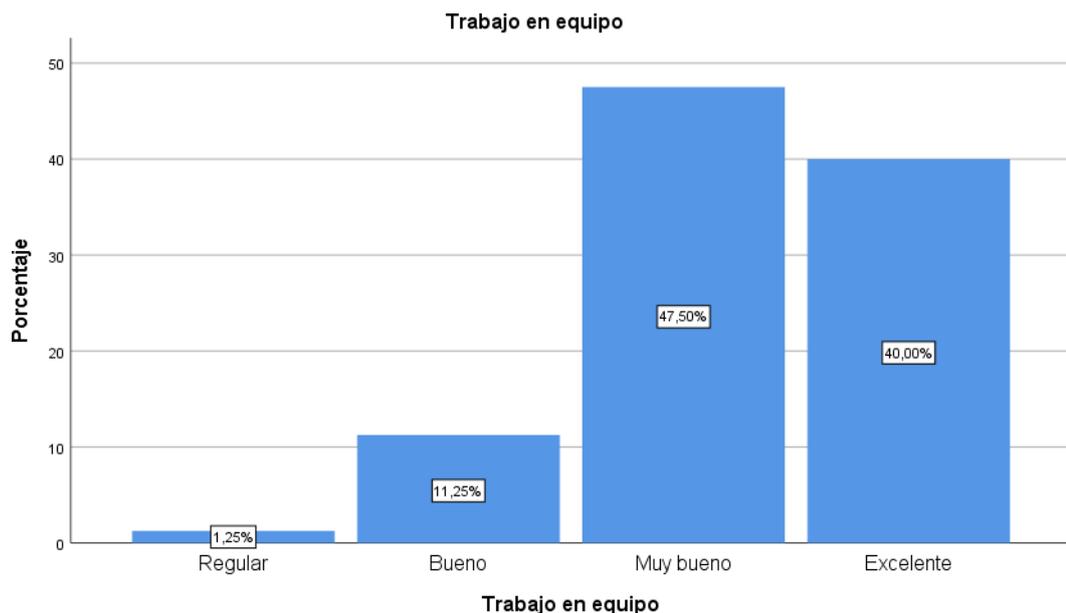
### **Subescala 2. Trabajo en equipo**

**Tabla 14.** Resultados de la subescala trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,25	1,25	1,25
Bueno	9	11,25	11,25	12,5
Muy bueno	38	47,5	47,5	60,0
Excelente	32	40,0	40,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 12.** Trabajo en equipo  
**Fuente:** Evaluación de 360 Grados  
**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## **Análisis**

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 2: Trabajo en equipo; se tiene que, el 1,25% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Regular” a la subescala, el 11,25% la califican de “Buena”, el 47,50% de “Muy Buena”, y, el 40,00% es “Excelente”.

## **Interpretación**

Los resultados mostrados en la Tabla 14 revelan que, hay un nivel alto de trabajo en equipo entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena capacidad de participación, retroalimentación, aceptación de diferencias y capacidad de negociación.

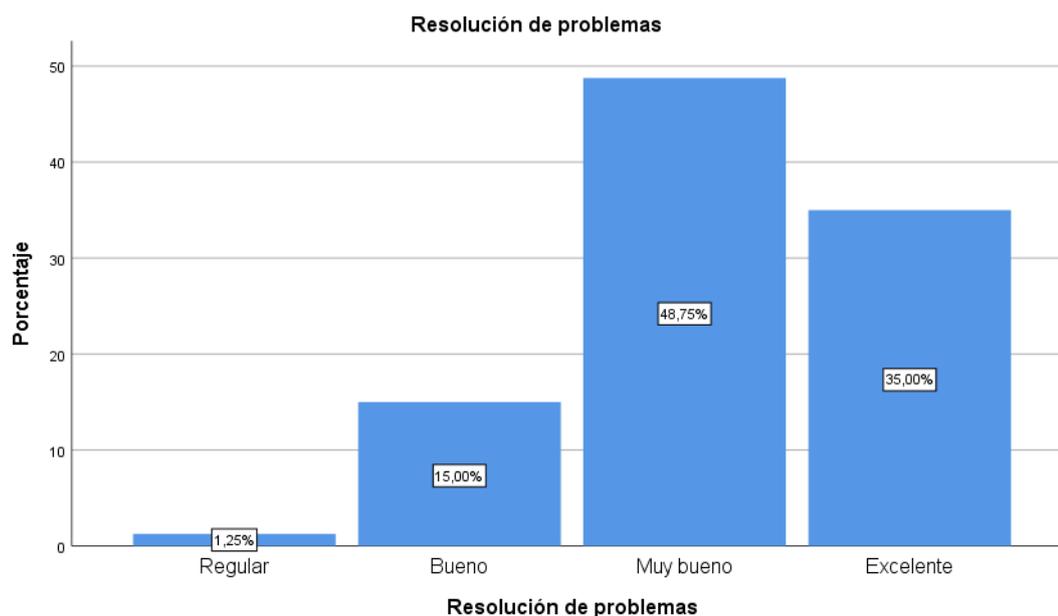
## **Subescala 3. Resolución de problemas**

**Tabla 15.** Resultados de la subescala resolución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,25	1,25	1,25
Bueno	12	15,0	15,0	16,25
Muy bueno	39	48,75	48,75	65,0
Excelente	28	35,0	35,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 13.** Resolución de problemas

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### **Análisis**

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 3: Resolución de problemas; se tiene que, el 1,25% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Regular” a la subescala, el 15,00% la califican de “Buena”, el 48,75% de “Muy Buena”, y, el 35,00% es “Excelente”.

### **Interpretación**

Los resultados mostrados en la Tabla 15 revelan que, hay un nivel alto para la resolución de problemas entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena capacidad para buscar soluciones técnicas y creativas para solucionar los problemas que surgen en el trabajo.

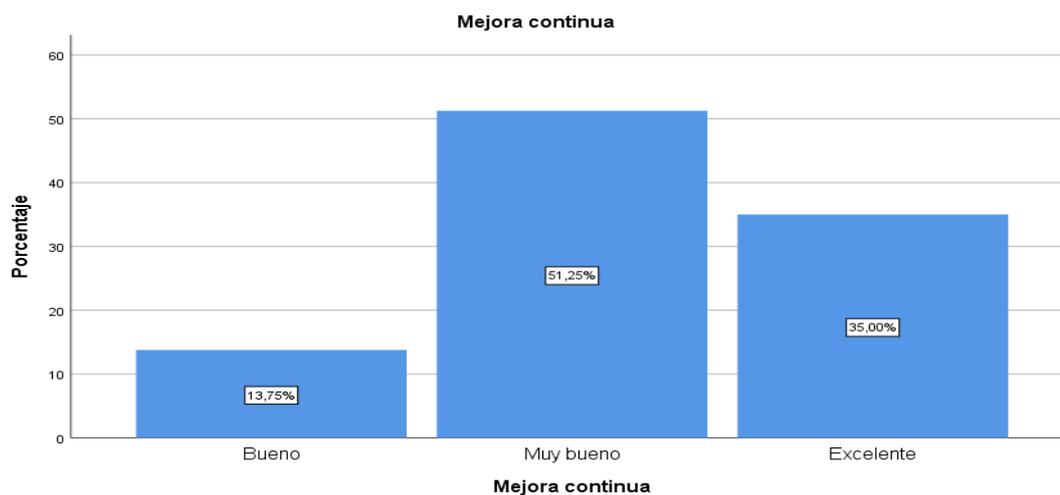
#### Subescala 4. Mejora continua

**Tabla 16.** Resultados de la subescala mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,25	1,25	1,25
Bueno	12	15,0	15,0	16,25
Muy bueno	39	48,75	48,75	65,0
Excelente	28	35,0	35,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 14.** Mejora continua

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 4: Mejora continua; se tiene que, el 15% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Buena” a la subescala, el 48,75% la califican de “Muy Buena”, y, el 35,00% es “Excelente”.

## Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 16 revelan que, hay un nivel alto en el desarrollo de la mejora continua entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena capacidad para ir mejorando paulatinamente su desempeño laboral, acorde a los cambios de los procesos y las diversas circunstancias de la institución.

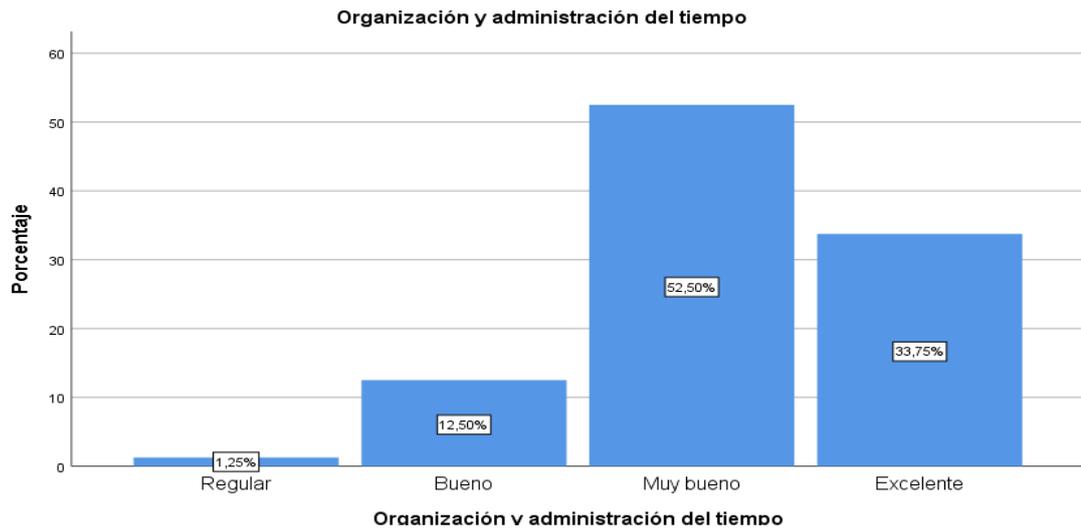
## Subescala 5. Organización y administración del tiempo

**Tabla 17.** Resultados de la subescala organización y administración del tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,25	1,25	1,25
Bueno	10	12,5	12,5	13,75
Muy bueno	42	52,5	52,5	66,25
Excelente	27	33,75	33,75	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 15.** Organización y administración del tiempo

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### **Análisis**

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 5: Organización y administración del tiempo; se tiene que, el 1,25% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Regular” a la subescala, el 12,50% la califican de “Buena”, el 52,50% de “Muy Buena”, y, el 33,75% es “Excelente”.

### **Interpretación**

Los resultados mostrados en la Tabla 17 revelan que, hay un nivel alto de organización y administración del tiempo entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena administración del tiempo, contribuyendo al desarrollo y rendimiento de la institución. Los colaboradores planifican correctamente su tiempo a nivel corporativo.

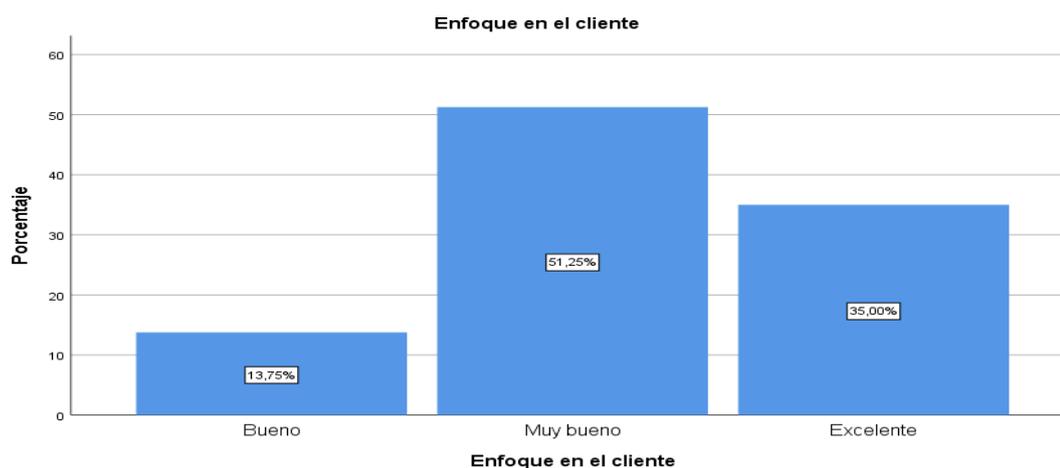
## Subescala 6. Enfoque en el cliente

**Tabla 18.** Resultados de la subescala enfoque en el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	11	13,75	13,75	13,75
Muy bueno	41	51,25	51,25	65,0
Excelente	28	35,0	35,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 16.** Enfoque en el cliente

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 6: Enfoque en el cliente; se tiene que, el 13,75% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Buena” a la subescala, el 51,25% la califican de “Muy Buena”, y, el 35,00% es “Excelente”.

## Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 18 revelan que, hay un nivel alto de enfoque al cliente entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una

buena capacidad para satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de los clientes.

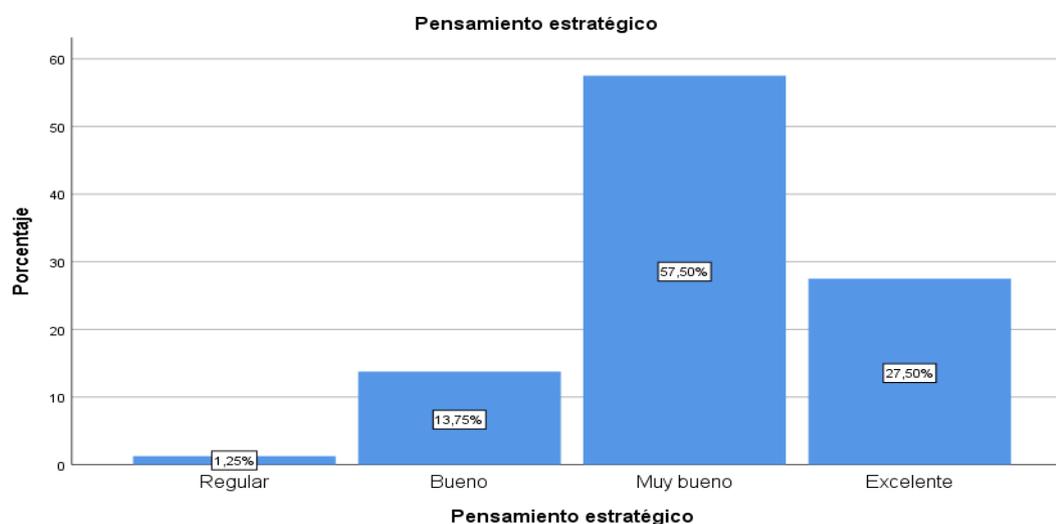
### Subescala 7. Pensamiento estratégico

**Tabla 19.** Resultados de la subescala pensamiento estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,25	1,25	1,25
Bueno	11	13,75	13,75	15,0
Muy bueno	46	57,5	57,5	72,5
Excelente	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 17.** Pensamiento estratégico

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### Análisis

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 7: Pensamiento estratégico; se tiene que, el 1,25% de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Regular” a la subescala, el 13,75% la califican de “Buena”, el 57,50% de “Muy Buena”, y, el 27,50% es “Excelente”.

## Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 19 revelan que, hay un nivel alto de pensamiento estratégico entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena capacidad de trabajar en función al cumplimiento de metas, con el menor costo temporal, personal y material, y, el máximo beneficio posible para la institución.

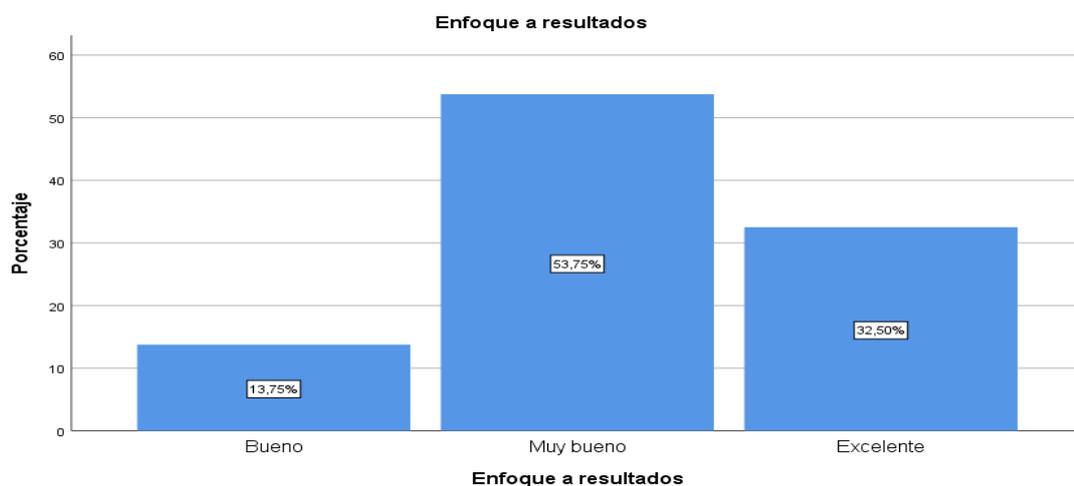
### Subescala 8. Enfoque a resultados

**Tabla 20.** Resultados de la subescala enfoque a resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	11	13,75	13,75	13,75
Muy bueno	43	53,75	53,75	67,5
Excelente	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 18.** Enfoque a resultados

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## Análisis

Al aplicar el modelo de Evaluación de 360 Grados, en la subescala 8: Enfoque a resultados; se tiene que, el 13,75% de los colaboradores del Patronato Provincial de

Servicio Social de Pastaza dan una valoración “Buena” en la subescala, el 53,75% la califican de “Muy Buena”, y, el 32,50% es “Excelente”.

### Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 20 revelan que, hay un nivel alto de enfoque a resultados entre los colaboradores del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza, es decir, una importante mayoría de funcionarios tienen, al menos, una buena capacidad para realizar su trabajo en función de los resultados derivados de las metas organizacionales.

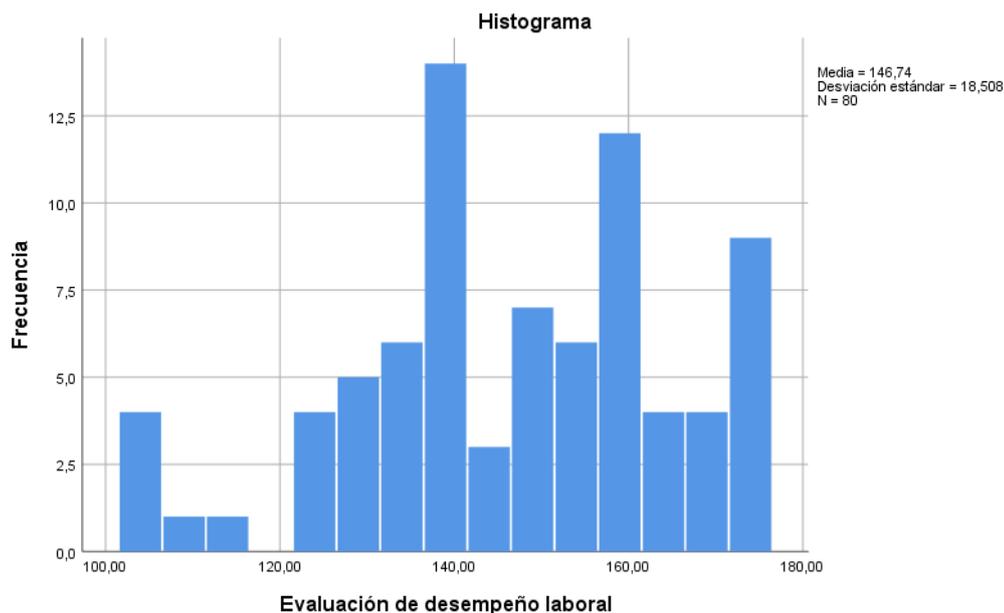
### Evaluación de desempeño laboral

**Tabla 21.** Resultados de la evaluación de desempeño laboral

		Estadístico
Media		146,7375
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	142,6187
	Límite superior	150,8563
Mediana		148,0000
Desviación estándar		18,50812
Mínimo		104,00
Máximo		175,00
Rango		71,00
Asimetría		-,436
Curtois		-,267

**Fuente:** Evaluación de 360 Grados

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno



**Gráfico 19.** Evaluación de desempeño laboral  
**Fuente:** Evaluación de 360 Grados  
**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

### **Análisis**

La calificación de la Evaluación de Desempeño Laboral muestra una tendencia de mediana 148,00 y media equivalente a 146,738. Esta puede variar entre 142,619 y 150,8563. La dispersión de los datos tiene una desviación estándar de 18,508; con valoración mínima de 104,00 y máxima de 175,00. La distribución de los datos es platicúrtica con una asimetría de  $-0,436$ , lo que indica que la mayoría de funcionarios alcanzaron valoraciones por encima de la media.

### **Interpretación**

Las calificaciones alcanzadas por los colaboradores del patronato provincial del servicio social de Pastaza en la evaluación de desempeño laboral promedian valores muy cercanos al máximo de 175 puntos posibles, es decir, en términos generales el desempeño laboral en la institución está entre muy bueno y excelente.

### **3.3. Validación de la hipótesis**

## Hipótesis de investigación

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.

## Método de validación

La investigación corresponde a un estudio “no experimental” de corte transversal, por lo que, se ha evaluado el clima organizacional y el desempeño laboral en un solo punto temporal. Esto, hace necesario el uso de un análisis de correlación para comprobar la hipótesis planteada.

El coeficiente de correlación más adecuado para los datos (escalares) se determina mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, porque, la muestra supera los 50 elementos.

En la prueba de normalidad una hipótesis nula ( $\text{Sig.} > 0,05$ ) representa una distribución normal. En la tabla 22 se muestran los resultados de dicha prueba de normalidad calculada con el software SPSS.

**Tabla 22.** Resultados de la prueba de normalidad – método de Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,060	80	,200
Desempeño laboral	,079	80	,200

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

La prueba de normalidad presenta valores de significación iguales a 0,200 para las dos variables, es decir, mayores a 0,05. Esto indica que las series son normales, por lo que, se requiere aplicar un método paramétrico, en este caso Pearson.

## Hipótesis estadísticas

$H_0$ : No hay correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.

$H_1$ : Hay correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.

### Nivel de significancia

Se trabajo con un nivel de significancia  $\alpha = 5\%$ .

### Regla de decisión

$$H_0: Sig. > 0,05$$

$$H_1: Sig. \leq 0,05$$

### Cálculo

El cálculo se lleva a cabo utilizando el software SPSS, tal como se muestra a continuación:

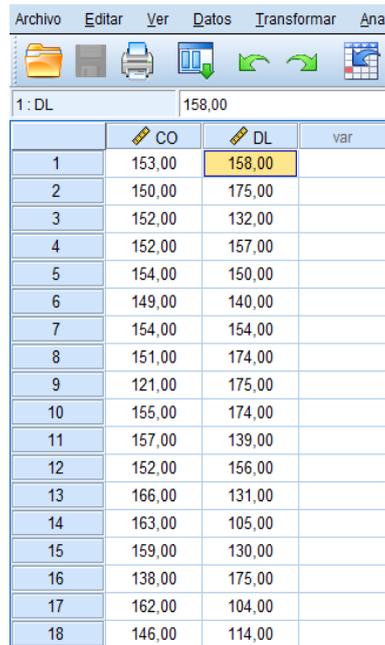
#### 1. Creación de las variables



BD - VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CO	Numérico	8	2	Clima organizacional	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
2	DL	Numérico	8	2	Desempeño laboral	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada

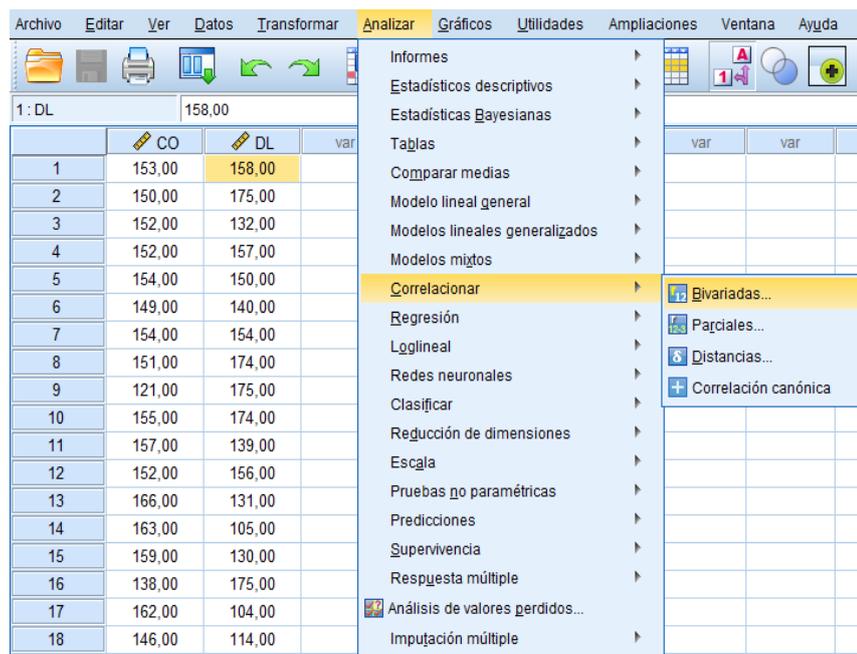
## 2. Ingreso de los datos



The screenshot shows a spreadsheet application with a menu bar (Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Ana) and a toolbar. The active sheet is named '1: DL' and contains a table with columns 'CO', 'DL', and 'var'. The 'DL' column is highlighted in yellow, and the value '158,00' is entered in the first row. The 'var' column is currently empty.

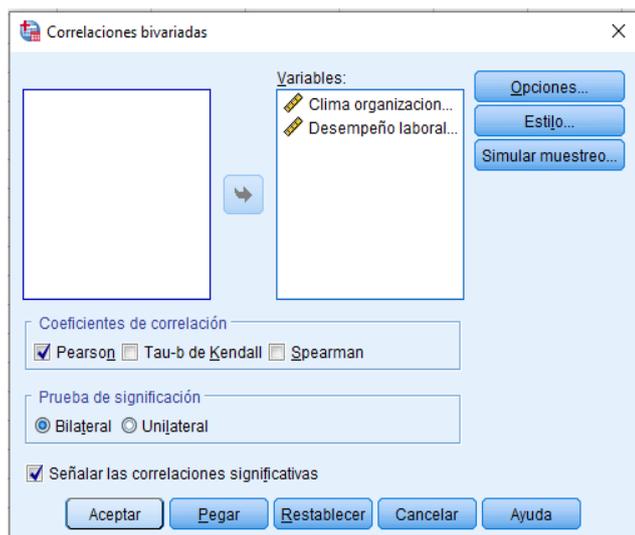
	CO	DL	var
1	153,00	158,00	
2	150,00	175,00	
3	152,00	132,00	
4	152,00	157,00	
5	154,00	150,00	
6	149,00	140,00	
7	154,00	154,00	
8	151,00	174,00	
9	121,00	175,00	
10	155,00	174,00	
11	157,00	139,00	
12	152,00	156,00	
13	166,00	131,00	
14	163,00	105,00	
15	159,00	130,00	
16	138,00	175,00	
17	162,00	104,00	
18	146,00	114,00	

## 3. Ruta de cálculo



The screenshot shows the 'Análisis' menu open in the spreadsheet application. The menu items are: Informes, Estadísticos descriptivos, Estadísticas Bayesianas, Tablas, Comparar medias, Modelo lineal general, Modelos lineales generalizados, Modelos mixtos, Correlacionar (highlighted), Regresión, Loglineal, Redes neuronales, Clasificar, Reducción de dimensiones, Escala, Pruebas no paramétricas, Predicciones, Supervivencia, Respuesta múltiple, Análisis de valores perdidos..., and Imputación múltiple. The 'Correlacionar' sub-menu is open, showing options: Bivariadas..., Parciales..., Distancias..., and Correlación canónica.

	CO	DL	var
1	153,00	158,00	
2	150,00	175,00	
3	152,00	132,00	
4	152,00	157,00	
5	154,00	150,00	
6	149,00	140,00	
7	154,00	154,00	
8	151,00	174,00	
9	121,00	175,00	
10	155,00	174,00	
11	157,00	139,00	
12	152,00	156,00	
13	166,00	131,00	
14	163,00	105,00	
15	159,00	130,00	
16	138,00	175,00	
17	162,00	104,00	
18	146,00	114,00	



## Resultados

**Tabla 23.** Resultados del análisis de correlación por el método de Pearson

		Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	-,167
	Sig. (bilateral)	,139
	N	80

**Fuente:** Software SPSS

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

El valor de prueba (Sig.) mayor a 0,05 indica que se acepta la hipótesis nula, es decir: “No hay correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza.”.

## Decisión

No hay evidencia estadística suficiente para afirmar que: “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza”.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

- El clima organizacional en el Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza es de nivel alto. Esto lo muestra la evaluación realizada con la Escala de Clima Organizacional (EDCO), con la cual se reveló que el 97,5% de los colaboradores otorgan valores que suman, entre 148 y 200 puntos, es decir, se hallan en el nivel más alto del criterio de evaluación.
- El desempeño laboral de los funcionarios del Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza es alto, porque, en las ocho subescalas de la Evaluación de 360 grados, más del 60% de los trabajadores alcanzan calificaciones muy buenas y excelentes. Las peores valoraciones están en el rango de lo “regular”, pero, en ningún caso supera el 2,5% del total de colaboradores evaluados. Cuantitativamente, las evaluaciones promedian 146,74 de 175 puntos posibles.
- El criterio utilizado para establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza fue la correlación, la cual se determinó nula con el estadístico de Pearson, es decir, no hay relación entre las variables de la investigación.
- Considerando el buen clima laboral que hay en el Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza, se plantea un plan de capacitación destinado a mejorar las capacidades de los funcionarios en las áreas: Sistema Institucional, Imagen Institucional y Contabilidad. Esto, permitirá reforzar las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, organización y administración del tiempo, y, enfoque al cliente.

## **4.2. Recomendaciones**

- Es importante que, en el Patronato Provincial del Servicio Social de Pastaza se implementen acciones orientadas a mantener el buen clima laboral que existe. Estas acciones deben estar encaminadas para generar un ambiente de trabajo basado en la confianza, el diálogo y la comunicación.
- Hay que establecer prácticas de Responsabilidad Social Corporativa para hacer que los trabajadores se empoderen de la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución. Esto, permitirá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en todas las áreas del patronato.

## Referencias y Bibliografía

Alfredo Beiza . (2012).

Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional - En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Escuela de Economía.

Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (20 de junio de 2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937.

Brancato, B., & Juri, F. (2012). *¿PUEDE INFLUIR EL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD?*”. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.

Casales, J. (2000). *Clima Organizacional*.

Charry, H. (enero-junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1).

Chiavenato. (2007). *El Capital Humano de las Organizaciones*.

Concalves, A. P. (2006). *Clima Organizacional*.

Coutler, R. &. (2005). *Cambio, Organización, y Entorno*.

Daniel Fiallos. (2015).

Diego Andres Rivera. (2018).

Elibrary de SSNR. (2013). Clima y la justicia organizacionall y su efecto en la satisfacción laboral.

Enciclopedia de Características . (2017). Clima Organizacional.

Enriquez, M., & Calderon, 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.

equipos&talento. (2020). La importancia del feedback y de tener un buen clima laboral en la empresa.

- Espacios. (2018). Percepción del Clima Organizacional. *Revista Espacios*.
- Ferrell Hirt, A. F. (2004). *Definición de Organización*.
- García, M. (julio-diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42.
- García, M., & Escalante, M. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Tamaulipas: Eumed.
- Gilmar Jhon Arce Baltazar. (2014).
- Gliem, J., & Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.*, 7.
- Gonzales, M. d. (2007). *Gestión del Clima Organizacional*.
- Guerra, A. (2007). *Organización*.
- Guzmán Araque, A. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la investigación Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (junio de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 24-36.
- Luz Espinal. (2012).
- Martínez, A. (2015). *Evaluación del clima laboral*.
- Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, 37-38.

- Mónica García Solarte. (2009).
- Paola Muñoz. (2014).
- Pedraza, E., & Amaya, G. (septiembre-diciembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 593-505.
- Peña, R. (2015 ). *Clima organizacional de equipos directivos* .
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (abril de 2010). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Rendón Macías, M. E., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergia México*, 397-407.
- Rosa Soler. (Nov de 2019).
- Sakuma, I. (2019). *Influencia del compromiso laboral en el desempeño del personal administrativo del Hospital Hipólito UNANUE - Tacna, 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 604-617.
- Sanchez, A. D. (2006). *Las Dimensiones del Clima Organizacional*.
- Sandoval, D. V. (2006). *Clima Organizacional*.
- Segredo, A. M. (2012). Clima Organizacional en la Gestión de Cambio.
- Tapia, K. (2011). *Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Velásquez, L. (2013). *Relación entre claridad Organizacional* .
- Verdugo, V. (2013). Obtenido de Estabilidad Laboral y su incidencia.
- Virola, J., Pertúz, S., Daza, A., & Pedraza, L. (23 de octubre de 2015). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Zurita, J. (2020). *Riesgos psicosociales y el desempeño laboral en la unidad educativa oscar efren reyes*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

## ANEXOS

**Anexo 1:** Evaluación 360° de desempeño laboral del Patronato Provincial de Pastaza.



### Evaluación de 360 Grados

Fecha:

#### Datos del evaluado:

Nombre:	
Departamento:	
Puesto:	

#### Datos del evaluador

Nombre:	
Relación con el evaluado	

## COMPETENCIAS A EVALUAR

### Comunicación

<b>1</b>	Comparte información de manera efectiva y asertiva.
<b>2</b>	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.
<b>3</b>	Presta atención en las conversaciones.
<b>4</b>	Se comunica de manera escrita con claridad.
<b>5</b>	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.
<b>6</b>	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.

### CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5


### Trabajo en equipo

<b>7</b>	Se desempeña como un miembro activo del equipo.
----------	---


8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.						
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.						
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.						


### Resolución de problemas

11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.						
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.						
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.						
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.						
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.						


### Mejora continua

16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.						
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.						


18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.				
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.				
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad				


**Organización y administración del tiempo**

21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.				
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados				
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.				
	Enfoque en el cliente				
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.				
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.				
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.				


27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.				
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.				


Pensamiento estratégico	
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.


Enfoque a resultados	
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño


<b>35</b>	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.
-----------	---

--	--	--	--

### FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado	
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD</b>	

**¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?**

--	--

**Anexo 2:** Evaluación del clima laboral escala EDCO del Patronato Provincial de Pastaza.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

•>Edad: _____	•>Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
•>Dependencia donde trabaja _____	•>Código _____
•>Cargo que desempeña _____	•> Antigüedad _____
•>Nombre del jefe inmediato _____	

**1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➡**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➡**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➡**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➡**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➡**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. **Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. **Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. **Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. **Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. **Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. **Sería mas feliz en otra Empresa :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. **Entiendo de manera clara las metas de la Empresa :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. **Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas :** ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. **Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. **Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. **Las metas de la empresa son poco entendibles :** ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**Anexo 3:** Fotografías de la aplicación de encuestas en el Patronato Provincial de Pastaza con el personal Administrativo.



**Anexo 4:** Plan de Capacitación Patronato Provincial de Pastaza.



**PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL**

**PUYO - 2021**

## INDICE

<b>PLAN DE CAPACITACION .....</b>	<b>70</b>
<b>PATRONATO PROVINCIAL DE PASTAZA.....</b>	<b>70</b>
<b>MISION .....</b>	<b>70</b>
<b>VISION .....</b>	<b>70</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>70</b>
<b>ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....</b>	<b>71</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>72</b>
<b>FINES DEL PLAN DE CAPACITACION .....</b>	<b>72</b>
<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION .....</b>	<b>73</b>
<b>Objetivos Generales.....</b>	<b>73</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>73</b>
<b>METAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ESTRATEGIAS .....</b>	<b>73</b>
<b>TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION .....</b>	<b>74</b>
<b>Tipos de Capacitación .....</b>	<b>74</b>
<b>Modalidades de Capacitación.....</b>	<b>74</b>
<b>Niveles de Capacitación.....</b>	<b>75</b>
<b>ACCIONES A DESARROLLAR.....</b>	<b>75</b>
<b>RECURSOS.....</b>	<b>76</b>
<b>Humanos.....</b>	<b>76</b>
<b>Materiales .....</b>	<b>76</b>
<b>FINANCIAMIENTO.....</b>	<b>76</b>

## **PLAN DE CAPACITACION PATRONATO PROVINCIAL DE PASTAZA**

### **MISION**

Brindar una atención integral con calidad y calidez en materia de servicios sociales, fomentar la creación de emprendimientos, trabajar con profesionales altamente especializados instrumentos calificados, para así, mejorar el nivel de vida de las personas pertenecientes a los sectores vulnerables de la provincia de Pastaza, generando en ellos seguridad, confianza y autoestima.

### **VISION**

Posicionar al Patronato Provincial de Servicio Social de Pastaza, como referente de ayuda y compromiso social nacional e internacional, mediante la ejecución de acciones enmarcadas en el respeto, la igualdad, la inclusión y la solidaridad, que beneficien a los grupos de atención prioritaria y ciudadanía en general.

### **PRESENTACIÓN**

El Plan de Capacitación, dispuesto para el año 2021 integra una aplicación que está enfocada en visualizar los requerimientos determinados para los colaboradores del PATRONATO PROVINCIAL DE PASTAZA que irá hasta la valoración de resultados.

Una vez descubierto los requerimientos de la institución pública, serán categorizados teniendo en cuenta los que deben ser resueltos inmediatamente, mediano plazo y largo plazo.

Esta capacitación pretende ser educativo, táctico ejecutado de manera ordenada, donde el trabajador desarrollara habilidades que son requeridas por su puesto de trabajo correspondiente, cambiando sus actitudes anteriores negativas por unas positivas, no solo en su puesto de trabajo si no también con los demás colaboradores. La capacitación se basa en una serie de niveles enfocadas en constituir al trabajador en la institución, así se duplicará la eficiencia en cada ámbito personal y laboral. Con todo

lo mencionado implementado al trabajador, se pretende lograr conseguir todos los objetivos establecidos y creando nuevas metas que darán mayor valor agregado a la institución.

La capacitación es un elemento de imprescindible donde el trabajador va aportar lo mejor de sí en su conjunto de habilidades, logrando productividad en las actividades y siempre buscando la mejora continua. El plan de capacitación está dividido por áreas de procesos con referencias exactas, que estarán establecidas por fichas de desempeño laboral.

Una vez concluido este plan y al final de su aplicación se logrará cumplir con la misión establecida por la institución y a largo plazo la visión.

## **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

Atención de excelencia en materia de servicios sociales, inculcar la innovación de negocios locales, integrar colaboradores con el perfil laboral adecuado, entonces se logra incrementar el nivel de vida de la gente que es parte a los sectores vulnerables de la provincia de Pastaza, provocando en ellos seguridad, confianza y autoestima.

## **JUSTIFICACIÓN**

El elemento de más relevancia en una institución lo constituyen los trabajadores que desempeñan las labores. Es importante en esta institución que brinda servicios, en la que la actitud y de los trabajadores tienen que ver con la calidad y mejora de los tiempos de atención de los servicios que se brindan.

Cuando están entusiasmados y laborando en conjunto, las empresas logran estar organizadas y cumpliendo constantemente sus objetivos. Estos puntos específicos fortalecen a los trabajadores y a la misma institución por siempre ser competitiva, la gerencia tendrá nueva visión administrativa.

El empoderamiento de una institución tanto de los altos ejecutivos hasta los puestos que siguen y los que están abajo, es fundamental tener confianza y respeto eso genera ser una unidad.

En base a lo expuesto se pretende con el Plan de Capacitación en este año 2021 en el lugar de la gestión de los trabajadores y una mejora continua en la excelencia del servicio al cliente.

### **ALCANCE**

El presente plan de capacitación es de ejecución en los trabajadores del PATRONATO PROVINCIAL DE PASTAZA.

### **FINES DEL PLAN DE CAPACITACION**

El objetivo general es inculcar la eficiencia de la institución, la capacitación tiene los siguientes puntos a tratar:

- Mejorar la capacidad de productividad en los trabajadores, así al mejorar se logrará la eficiencia de la institución.
- Duplicar la colaboración entre los trabajadores.
- Alcanzar en manera óptima las necesidades caminos venideros de la institución en calidad para la institución.
- Promover actitudes positivas y mejoras en el ambiente laboral.
- Exponer la idea que siempre deben estar en constantes capacitaciones para mejorar constantemente.
- Realizar evaluaciones de riesgos constantemente con el fin de salvaguardar a los trabajadores en cada aspecto.
- Siempre buscar las innovaciones tecnológicas con el fin de desempeñar mejorar en menos tiempo las actividades.

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **Objetivos Generales**

- Disponer a los trabajadores para una aplicación efectiva de sus responsabilidades en sus responsabilidades.
- Dar coyunturas de mejoras en los procesos en los cargos actuales.
- Cambiar las posturas negativas así tener un clima de trabajo espectacular, duplicar el entusiasmo del colaborador.

### **Objetivos Específicos**

- Proveer inclinación y educación de los objetivos de la Institución.
- Proporcionar información y procesar habilidades que cumplan con eficiencia las actividades de la empresa.
- Innovar y mejorar la forma de proceder las actividades en cada área de trabajo.
- Incentivar la mejora continua para el desarrollo institucional.

## **METAS**

Capacitar en su totalidad a todo el personal de cada área del PATRONATO PROVINCIAL DE PASTAZA.

## **ESTRATEGIAS**

Las estrategias a emplear son:

- Implementación de cómo se debe realizar las actividades de las que realizan diariamente.
- Presentación de errores y malas formas de proceder de cada área.
- Activación de talleres donde se mejoren las habilidades de los trabajadores.
- Dialogo y preguntas de los participantes.

## **TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION**

### **Tipos de Capacitación**

**Capacitación Inductiva:** Se trata de integrar al trabajador que recién llega a la institución, habitualmente se procede el momento que se hace la selección de los aspirantes, también se lo puede hacer cuando ya sido contratado.

**Capacitación Preventiva:** Es la capacitación en la que se adelanta al futuro para ver qué cambios pueden surgir en el transcurrir del tiempo, evitando que las habilidades se pierdan y que la tecnología no los vuelva inútiles.

**Capacitación Correctiva:** Con esta se van a solucionar los problemas que se realizan durante el proceso, para ello se hace una evaluación de todas las actividades en las diferentes áreas para ver que se debe dar solución.

**Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Las labores se parecen a la capacitación preventiva, pero en está a los trabajadores se les va a capacitar para ellos puedan ser multifuncionales, siempre enfocados en tener mayor responsabilidad.

### **Modalidades de Capacitación**

**Formación:** Frente al desarrollo de actividades a los trabajadores se les va a inculcar una gran visión general de lo que constituye la unidad de la institución.

**Actualización:** Los conocimientos que se van a enseñar a los trabajadores están enfocados a los avances de la tecnología para el desempeño de sus procesos.

**Especialización:** En un área determinada enfocada en una actividad en específico se busca capacitar al trabajador para que tenga una maestría en ese desempeño.

**Perfeccionamiento:** Se desarrolla ampliamente la educación e innovación en la manera de desempeñar las labores funcionales y técnicas en base a la experiencia que se ha ganado y lo que las directivas esperan.

**Complementación:** Su finalidad es reforzar los conocimientos que, ya adquirido el trabajador con el tiempo, ya que el puesto de trabajo así lo requiere.

## Niveles de Capacitación

Existen los siguientes niveles de capacitación:

**Nivel Básico:** Aquí se enfoca en el desempeño en un área en especial de la institución, la finalidad es proveer de datos, información, habilidades que requiere el puesto de trabajo.

**Nivel Intermedio:** Los conocimientos que el trabajador ya posee en su ocupación específica, su cometido es aumentar la información y mejorar el puesto de trabajo.

**Nivel Avanzado:** Aquí el trabajador no solo se enfoca en las habilidades y responsabilidades que ejerce en su puesto de trabajo, sino ahora se enfoca en tener una visión general sobre las interrelaciones con las demás áreas de trabajo, así el trabajador tiene mayor responsabilidad.

## ACCIONES A DESARROLLAR

Los temas y puntos a tratar que lograrán a los capacitados y la fuerza con la que se mejorará la excelencia en los recursos humanos por lo que se toma en cuenta lo siguiente:

Criterios	Líneas Generales de Capacitación	Temas de Capacitación
Sistema Institucional	Planeamiento Estratégico	Modelos de Planeación Estratégica en Recursos Humanos
	Administración y organización	Innovación y Creatividad Organizacional
	Cultura Organizacional	Diseño y Definición de la Cultura Alineada a la Misión y Visión de la Organización
		Modelos de Cultura Organizacional
	Gestión del Cambio	Gestión de Proyectos Sociales
Diseño e Innovación de Modelos de Negocios		
		Las Relaciones Humanas y el Trato Personal

Imagen Institucional	Relaciones Humanas	Psicología de las Relaciones Humanas
	Relaciones Públicas	Relaciones Públicas Internas y Externas Organización de Eventos
Contabilidad	Auditoria y Normas de Control	Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado
	Control Patrimonial	Gestión del Control Patrimonial
		Control Patrimonial de Bienes Públicos

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Sharon Fernanda Tafur Moreno

## **RECURSOS**

### **Humanos**

Forman parte los asistentes, facilitadores, profesores adecuados.

### **Materiales**

INFRAESTRUCTURA. - Lugares que pueden ser tanto dentro de la institución o recepciones establecidas.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS. - Todo el material para tomar apuntes como cuadernos, carpetas, asientos, escritorios, esferos, equipo audio visual.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO. - Certificados y encuestas.

### **FINANCIAMIENTO**

Asignación de recursos económicos en el presupuesto institucional.