UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Carrera Administración de Empresas

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA - LOJA, EN BASE A LA CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL. AÑO 2020/2021.

Tesis previa a la obtención del Grado de Ingeniera en Administración de Empresas.

Autora:

Michelle Alexandra Febres Jiménez

Directora:

Ing. Carmen Cevallos Cueva

LOJA-ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

INGENIERA CARMEN ELIZABETH CEVALLOS CUEVA, Ph.D. DOCENTE TITULA R PRINCIPAL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. DIRECTORA DE TESIS.

C E R T I F I C A.

Haber guiado y supervisado el desarrollo del trabajo investigativo, de la estudiante MICHELLE FEBRES, cuyo tema se denomina, "**Análisis del comportamiento del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Zonal 7. Loja, en base a la cultura y el clima organizacional. Año 2020/2021",** el mismo, encuentra concluido en su totalidad de conformidad al cronograma previamente establecido.

Lo certifico, para los fines legales pertinentes.

Loja, 16 de marzo de 2021

Atentamente.

Firmado electrónicamente por:
CARMEN ELIZABETH
CEVALLOS CUEVA

Carmen Elizabeth Cevallos Cueva Ph.D.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Michelle Alexandra Febres Jiménez, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Michelle Alexandra Febres Jiménez

MICHELLE ALEXANDRA FEBRES JIMENEZ

Firmado digitalmente por MICHELLE ALEXANDRA FEBRES JIMENEZ
Fecha: 2021.06.30 12:17:06 -05'00'

Firma:

Cédula: 1106036385

Fecha: 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Michelle Alexandra Febres Jiménez, declaro ser autora de la tesis titulada **ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA LOJA, EN BASE A LA CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL. AÑO 2020/2021.** como requisito para optar al grado de **Ingeniera en Administración de Empresas**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 30 días del mes junio de del 2021, firma la autora.

MICHELLE ALEXANDRA FEBRES JIMENEZ

Firmado digitalmente por MICHELLE ALEXANDRA FEBRES JIMENEZ
Fecha: 2021.06.30 12:17:44 -05'00'

Firma:

Autora: Michelle Alexandra Febres Jiménez

Cédula: 1106036385

Dirección: Esteban Godoy

Correo Electrónico: michelle.febres@unl.edu.ec

Celular: 0959857902

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director(a) de Tesis: Ing. Carmen Cevallos Cueva Mg.

Tribunal de Grado:

- Ing. Ney Alfredo Gallardo Mg. Presidente del Tribunal
- Ing. Vanessa Burneo Celi. Mg. Vocal del Tribunal
- Ing. Thalia del Rocío Quizhpe Mg. Vocal del tribunal

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a la Universidad Nacional de Loja por haberme permitido ser parte de su alma mater y estudiar lo que me gusta en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa; así mismo expreso mi sincera gratitud a los docentes de la carrera Administración de Empresas, que con gran sabiduría se han empeñado en transmitirme sus conocimientos, para poder desenvolverme mejor a lo largo de la carrera.

Quiero agradecer de manera especial a mi Directora de Tesis la Ingeniera Carmen Cevallos, por brindarme asesoría a lo largo de este proceso de tesis y permitirme recurrir a su capacidad y conocimiento científico.

Mi agradecimiento también va dirigido a los directivos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda- Loja, quienes me dieron la oportunidad de desarrollar mi investigación en su Institución, así mismo al personal administrativo que participó y colaboró en el levantamiento de información del presente trabajo.

Finalmente quiero agradecer a mi familia por motivarme y darme fuerzas y el apoyo necesario para seguir con mi formación profesional, a mis amigos y compañeros por acompañarme en esta etapa educativa donde conocimos nuevos retos y metas para el futuro.

Michelle Febres

DEDICATORIA

En primera instancia quiero dedicar este trabajo a mi hija, que es el motor que me impulsa a seguir cada día y dar lo mejor de mí, para que ella cuando crezca pueda seguir mis buenos pasos y conseguir lo que se proponga.

Tambien es un gusto para mi poder ofrecer este proyecto a mi familia, primeramente a mis padres por haberme forjado con buenos valores y convertirme en la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ellos; así mismo a mis hermanos que con cada consejo me orientaron a resolver mis dudas o problemas, a mis abuelitos que con su amor siempre estan prestos para ofrecerme apoyo emocional.

Para finalizar quiero tambien dedicar esta tesis a mis compañeros de vida, es decir, novio, primos y amigos, que me han brindado su compañía, me han transmitido sus energias positivas y me han colaborado al realizar tareas.

Michelle Febres

1. TÍTULO

Análisis del comportamiento del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - Loja, en base a la cultura y el clima organizacional. Año 2020/2021.

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito hacer un **análisis para determinar el comportamiento del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, en base a la cultura y clima organizacional**, y plantearse metas específicas para analizar las dos variables, con el fin de conocer la percepción de su personal ante estas, primeramente examinando los factores e identificando las principales dimensiones de cultura, clima y comportamiento humano y luego indagando si el personal colabora para construir un entorno laboral adecuado.

Tratar de entender el impacto que tiene el personal sobre el comportamiento dentro de la institución, permite mejorar la productividad de los mismos. Es por ello la importancia de este estudio que da a conocer las apreciaciones que tiene el empleado sobre las características de la entidad, mismas que influyen dentro de los factores y las variables de la organización; para lo cual, se aplicó un cuestionario basado en la escala de Likert a una población de 21 funcionarios, en el que sus resultados muestran que tanto la cultura como el clima organizacional, no son del todo favorables para la institución, pues sus promedios generales son cercanos a los 3 puntos que representan según Liker una parcialidad; esto debido a que dentro de sus dimensiones, existen ámbitos con una puntuación inferior al promedio establecido de 3, indicando el desacuerdo del personal hacia cada aspecto planteado.

En el caso de la cultura organizacional las dimensiones desfavorables son: énfasis de grupos, integración, tolerancia al conflicto, perfil de fines y medios pero la más preocupante es la de criterios de recompensa, mientras que las dimensiones positivas de esta variable con promedios cercanos a 4 son: identidad de los miembros, perfil de decisión, control y tolerancia al riesgo.

En cuanto al clima organizacional las dimensiones con baja ponderación de acuerdo a la percepción de personal del MIDUVI son: remuneración, motivación y autonomía con promedios inferiores a los 3 puntos; por otro lado, los aspectos favorables de esta variable son: relaciones personales, conflicto, compromiso organizacional, liderazgo, planeación y comunicación.

En cambio la perspectiva que tienen los colaboradores sobre las dimensiones del comportamiento humano, son favorables, en vista de que sus promedios son cercanos a los 4 puntos, indicando que la práctica de principios y valores es propicia para la institución.

Como conclusión de la investigación se verifica la relación de las 2 variables con el comportamiento humano, que muestra que existe una leve influencia de las dimensiones sobre su personal, ya que, presenta aspectos favorables y desfavorables, impidiendo que el personal responda con mayor productividad y un mejor comportamiento.

Es por esto, que como investigadora de esta tesis doy la propuesta del plan de capacitación a los funcionarios del MIDUVI para que puedan corregir los aspectos negativos encontrados en el diagnostico, y de esta manera, mejorar el clima laboral en el que trabajan.

Palabras clave: comportamiento humano, cultura, clima organizacional, entorno laboral, dimensiones, personal del MIDUVI.

SUMARY

The purpose of this research work is to make an analysis to determine the behavior of the personnel of the Ministry of Urban Development and Housing, based on the culture and organizational climate, and to set specific goals to analyze the two variables, in order to know the Your staff's perception of these, first by examining the factors and identifying the main dimensions of culture, climate and human behavior and then inquiring if the staff collaborates to build a suitable work environment.

Trying to understand the impact that staff have on behavior within the institution, improves their productivity. It is for this reason the importance of this study that reveals the appraisals that the employee has about the characteristics of the entity, the same that influence the factors and variables of the organization; For which, a questionnaire based on the Likert scale was applied to a population of 21 officials, in which its results show that both the culture and the organizational climate are not entirely favorable for the institution, since their general averages are close to the 3 points that represent a partiality according to Liker; This is due to the fact that within its dimensions, there are areas with a score lower than the established average of 3, indicating the disagreement of the staff towards each aspect raised.

In the case of organizational culture, the unfavorable dimensions are: group emphasis, integration, tolerance to conflict, profile of ends and means, but the most worrying is that of reward criteria, while the positive dimensions of this variable with averages close to 4 child: identity of the members, decision profile, control and risk tolerance.

Regarding the organizational climate, the dimensions with low weight according to the perception of MIDUVI personnel are: remuneration, motivation and autonomy with averages

below 3 points; on the other hand, the favorable aspects of this variable are: personal relationships, conflict, organizational commitment, leadership, planning and communication.

On the other hand, the perspective that collaborators have on the dimensions of human behavior are favorable, since their averages are close to 4 points, indicating that the practice of principles and values is conducive to the institution.

As a conclusion of the research, the relationship of the 2 variables with human behavior is verified, which shows that there is a slight influence of the dimensions on its personnel, since it presents favorable and unfavorable aspects, preventing the personnel from responding with greater productivity and better behavior.

This is why, as a researcher of this thesis, I give the proposal of the training plan to MIDUVI officials so that they can correct the negative aspects found in the diagnosis, and in this way, improve the work environment in which they work.

Keywords: human behavior, culture, organizational climate, work environment, dimensions, MIDUVI staff.

3. INTRODUCCIÓN

Esta investigación presenta el análisis de la cultura y clima organizacional en relación con el comportamiento humano en el MIDUVI. Se entiende por clima organizacional a las apreciaciones compartidas por los colaboradores acerca de los procesos organizacionales, tales como: los elementos culturales o el entorno laboral, así mismo, se entiende por cultura organizacional al conjunto de aspectos que integran al individuo y permiten que se desarrolle libremente bajo su formacion personal con respecto a creencias, ideologías, etc. También se considera que el comportamiento humano en el trabajo no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino de la percepción que poseen sobre ellos.

En este contexto el buen clima organizacional favorece el cumplimiento de los objetivos que persigue la institución, lo que depende mayormente del recurso humano y su sentimiento de pertenencia hacia la misma organización; en cambio, el mal clima organizacional puede representar un obstáculo para el desempeño del personal ocasionando bajos rendimientos, ineficacia o ausencias.

Es por eso que el estudio de estas variables se vincula con el estado de ánimo, la conducta o el comportamiento humano, y cómo influye en el desempeño del personal. Al hablar del comportamiento, este refleja cómo el individuo forja sus actitudes, interacciones y habilidades con la sociedad laboral.

En el MIDUVI existen percepciones diferentes sobre la cultura y clima organizacional, es por ello, que emerge la necesidad de analizar su influencia sobre el comportamiento humano, con el afán de diagnosticar los aspectos desfavorables de cada variable y buscar mejoras que permitan enmendar las falencias encontradas, aumentando los niveles de productividad que repercuten en

el desempeño del trabajo, y así construir un clima motivante que permita que sus trabajadores alcancen los objetivos institucionales.

Sin más preámbulos, se presenta la investigación cuyo objetivo general es determinar el comportamiento del personal que labora en el MIDUVI-Loja con la influencia de la cultura y clima organizacional y sus objetivos específicos son: determinar la incidencia que tiene la cultura organizacional y el clima organizacional sobre el comportamiento humano en el MIDUVI-Loja, además, se realiza una investigación de campo utilizando métodos, técnicas y procedimientos de investigación científica, para la recolección de información, el análisis e interpretación de resultados de la encuesta para poder evidenciar la realidad de la institución.

Se estructuró la investigación con base preliminar, seguida de la revisión de literatura que abarca información referencial de investigaciones similares al tema de estudio, contenidos específicos de las variables, información de la institución, y temas conceptuales relacionados a la investigación, tambien se desarrolló la parte de resultados de la encuesta aplicada, cuyo modelo fue la escala de Likert y estuvo dirigida a todo el personal, se presentaron las respectivas tablas y análisis, para luego describir la discusión que mostró la influencia poco favorable de la cultura y clima organizacional sobre el comportamiento humano; por ello se propone el plan de capacitación, para que a través de la fundamentación teórica, hacer conocer la información que desconoce el personal y no le permite rendir mejor; luego en base a todo lo investigado se muestra las conclusiones del trabajo, que evidencian que existe una cultura y clima organizacional relativamente favorable, puesto que las variables de cada factor son parcialmente adecuadas para el funcionamiento íntegro de la entidad, sin embargo las condiciones desfavorables como: énfasis de grupos, integración, tolerancia al conflicto, perfil de fines y medios , criterios de recompensa,

remuneración, motivación y autonomía, no son convenientes, porque no cumplen satisfactoriamente las necesidades del personal.

Todo esto se pudo concluir gracias a las técnicas utilizadas durante el desarrollo del trabajo investigativo y gracias a la información recabada de los autores Pasaca, Toral, Gallardo & Cevallos (2018) que ayudaron con información relevante sobre las dimensiones a evaluar y demás autores cuya refrencia bibliográfica se puede encontrar al final de la investigación, conjuntamente con los anexos que contribuyen a evidenciar el contenido de la misma.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Marco referencial

En esta sección se describen artículos cientificos tomados de revistas indexadas nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación, que sirven para analizar o comparar sus resultados y determinar el comportamiento del personal con las variables de cultura y clima organizacional.

Cárdenas, Arciniegas & Barrera (2009) en su artículo “Modelo de intervención en clima organizacional” indica que el clima organizacional se refiere al ambiente percibido por los integrantes de la empresa, lo que influye en los procesos internos, en la productividad y satisfacción laboral. Por ello el autor propone un modelo para intervenir en el clima organizacional e identificar los cambios que trae el mismo.

Este modelo se llamó “PMCO” cuyo objetivo es mejorar la percepción del ambiente laboral a través de la mediación de variables que afectan el clima organizacional; el cual consistió en la aplicación de un test para medir la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo y de esta forma, conocer la interacción de factores individuales, grupales y organizacionales, así como todo tipo de aspectos que rodean el entorno laboral, ya que,

están conscientes que el individuo se comporta diferente en cada medio y se adapta a distintos espacios o situaciones.

Este modelo aplicó una dinámica interactiva para integrar a los trabajadores. En primera instancia realizarón un diagnóstico e identificación de la variable que afecta el clima organizacional, seguidamente socializaron y expusieron los resultados con los colaboradores, identificando los posibles riesgos y consecuencias para la organización, para los equipos de trabajo o para los individuos; finalmente se diseñó y planeo estrategias de intervención, a nivel individual se trabajo el autoconocimiento y actitud positiva, a nivel grupal: la comunicación, liderazgo, manejo de conflictos, toma de decisiónes y a nivel organizacional se propone trabajar la filosofía de la empresa.

En la ejecución se dividió a los colaboradores en 2 grupos de una muestra de 110 individuos, un experimental que se le aplicó el modelo y el otro de control, que no se le hizo intervención. Luego de seis meses de prueba se evaluó con un test a ambos grupos para saber cómo se encuentra su clima organizacional. Los resultados manifestaron efectividad, ya que, se logró mejorar los procesos de comunicación, de trabajo en equipo, y demás relaciones interpersonales, los cuales generarón un ambiente laboral satisfactorio. Los participantes pudieron desarrollar mejor sus tareas, cumplir los objetivos empresariales y mejorar el clima organizacional.

Morelos y Fontalvo (2014) en su artículo denominado “Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial” pretenden analizar los elementos que influyen en la cultura organizacional dentro de la empresa, por ello, los autores realizan una investigación cualitativa y analítica, con el fin de conocer los aspectos relevantes de la cultura y sus respectivos factores determinantes.

Para cumplir este objetivo, primeramente, realizan la revisión de literatura de 55 artículos científicos de investigación, reflexión y análisis comparativo de grupos organizacionales, seleccionados según la pertinencia del tema de investigación. La consulta se realizó mediante textos y bases de datos especializadas en los idiomas inglés y español, donde se constató que existen rasgos que influyen en la cultura organizacional como son las creencias, las normas, los símbolos, los lenguajes y las costumbres provenientes de cada grupo de interés, ya sea del interior o exterior de la empresa, identificando las afinidades o discrepancias entre los integrantes.

Con ello, se logró determinar que los factores que inciden en la cultura empresarial son: la estrategia, la estructura, trabajo en equipo, estilo de liderazgo de los directivos, características organizacionales, los fundadores, los propietarios y el ambiente.

Los resultados del análisis de estas variables mostraron que es importante el adecuado trato a cada uno de estos factores, ya que permiten establecer modelos de aprendizaje organizacional que se direccionen al cumplimiento de los objetivos empresariales; así como también es importante analizar el macro ambiente, para identificar los cambios conductuales en los clientes internos, favorables si éstos derivan relaciones de confianza y crecimiento organizacional, y desfavorable cuando se tienen efectos adversos a los esperados.

Finalmente, el artículo concluye que para mejorar y fortalecer las relaciones laborales se debe tener el hábito cotidiano de valores, normas y procedimientos y con ello lograr maximizar la eficiencia empresarial.

Carillo (2016) en su artículo titulado como “Medición de la cultura organizacional” define a la cultura organizacional como un complejo subsistema que se desarrolla dentro de la

organización; así mismo cuenta con 6 características orientadas a los resultados, los equipos, las personas, a la innovación, la agresividad, minuciosidad, y estabilidad. También cuenta con factores determinantes como la estrategia, la estructura, el trabajo grupal, el liderazgo, el ambiente, etc. Todos ellos contribuyendo a ser parte de la cultura organizacional.

La investigación tiene como objetivo analizar diversos documentos empíricos actuales acerca de los métodos para medir la cultura organizacional y con ello determinar el problema y las formas de medición de la cultura. Para ello se levanta información, en bibliotecas virtuales, revista indexadas y libros orientados a estudios similares.

En el desarrollo de la metodología se revisó 43 artículos relacionados con medición del diagnóstico de la cultura organizaciona publicados, entre los años 2005 y 2015, en las bases digitales Redalyc, Scielo y ProQuest, se identificó los distintos instrumentos para medir la cultura organizacional que son: la estrategia, estructura, trabajo en grupo, liderazgo, propietarios, innovación, orientación a resultados y orientación a personas.

Por ello el autor cree importante realizar estudios sobre medición de la cultura organizacional identificando nuevos modelos, métodos, instrumentos y variables, ya que, el comportamiento humano es cambiante, tiene limitaciones y puede alterar los resultados.

León (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional para el hospital isidro ayora de Loja, periodo 2015” cuyo objetivo general es realizar un diagnóstico del clima organizacional en el HIAL primeramente examinando los factores que componen el clima organizacional, luego identificando las dimensiones que serviran para evaluar las variables del clima organizacional y determinando si el personal de la institución ayuda a generar un clima organizacional adecuado.

Para esto, primeramente se mostró un preambulo de la investigación, seguidamente se presentó la revisión de literatura con articulos similares al objeto de estudio; para el levantamiento de información se realizó, encuestas a los servidores y entrevistas a los directivos con el fin de conocer las percepciones que tienen sobre las caracteristicas de la entidad, en las que se pudo evidenciar que el clima organizacional en el HIAL es satisfactorio, ya que, los factores influyentes en el desarrollo íntegro de su trabajo son satisfactorios como son herramientas, equipo e insumos, sin embargo, existen condiciones inadecuadas como el espacio físico en las instalaciones del departamento de mantenimiento, siendo aspectos poco convenientes para cumplir las necesidades del empleado.

Además, se concluyó que los aspectos como compañerismo, capacidades y habilidades del personal son adecuados y aptos para el rendimiento individual, los mismos se encuentran dentro de las dimensiones de identidad y comunicación, mientras que las dimensiones con estadisticas más bajas son la recompensa y la motivación, representando un conflicto de desmotivación interno.

Finalmente recomiendan que los encargados de mantenimiento y departamentos afines supervisen periódicamente las herramientas, equipos e insumos y el estado de las instalaciones para que el personal pueda laborar de mejor manera tenga una mayor seguridad y brinde un mejor servicio.

En la investigación titulada “La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial.” publicada por Carro, Sarmiento y Rosano (2017) se plantea como objetivo el determinar la influencia de la cultura organizacional en el desarrollo sustentable de las organizaciones, en este caso de una empresa de cerámica de México; para lo cual se realizó

un análisis estadístico inferencial que permitió descubrir los factores que muestran las dimensiones sustentables para alcanzar los objetivos de desarrollo sustentable en la empresa.

Como primera instancia se presentó una revisión de literatura referente a los temas de cultura organizacional, desarrollo sustentable y la descripción de la industria de cerámica todo esto formando parte del marco teórico que sería la información con la que se va a resolver la investigación, ya sea para la formulación de hipótesis o preguntas de investigación. Este punto permitió conocer la relación entre estas 2 ramas, demostrando que las acciones empresariales se enfocan hacia su propia sustentabilidad.

Con respecto a los factores antes mencionados el estudio determinó que los mas importantes son la filosofía empresarial (misión, visión, propósitos, metas, etc), el trabajo en equipo, la competitividad y la creatividad, ya que promueven el comportamiento del personal y lo dirigen a fomentar un conjunto de valores sustentables que le dan un sentido de identidad organizacional y la adaptan al entorno con sus cambios y nuevas exigencias.

Finalmente la investigación da como recomendación a las instituciones gubernamentales que reconozcan a las empresas que cumplen con una cultura sustentable, de modo que impulsen a las demás organizaciones a conseguir los ODS y que no solo se enfoquen en sectores industriales específicos, sino todo tipo de organización dentro del estado o del país; para que en el futuro las nuevas organizaciones construyan su cultura organizacional acorde a las necesidades de la sociedad, que genere valor a largo plazo, que se pueda reinvertir cuando lo requiera y que pueda estar preparada para cualquier reto económico, social o ambiental que se le presente.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. La cultura organizacional

4.2.1.1. Definición.

Perez (2019) en su libro “Cultural empresarial” menciona que la cultura organizacional manifiesta la identidad de la empresa, ya que, es el conjunto de creencias, valores, hábitos, tradiciones, es decir, la forma de ser e interactuar de la empresa con el entorno interno y externo con sus diferentes grupos de interés.

4.2.1.2. Importancia.

Para Perez (2019) contar en la empresa con la cultura organizacional es importante, debido a que, direcciona a los trabajadores a conocer y cumplir con la misión y visión de la organización; de manera que aumenten su desempeño y productividad laboral.

4.2.1.3. Elementos que componen la cultura empresarial.

El mismo autor propone los siguientes elementos para contribuir a mejorar la cultura organizacional:

- <u>Comunicación:</u>
  - Cooperación
  - Saber escuchar
  - Trabajo en equipo
- <u>Mejora continua</u>
  - Innovación
  - Capacidad de aprendizaje
- <u>Profesionalidad</u>
- <u>Ilusión en el trabajo</u>

- Compromiso
  - Respeto, cortesía, tolerancia
  - Lealtad, logro de los resultados

4.2.1.4. Dimensiones de la cultura organizacional.

Medellin (2013) en su publicación titulada "Cultura Organizacional" muestra una clasificación de las dimensiones de la cultura organizacional la cual es:

1. INNOVACION Y ACEPTACION DE LOS RIESGOS Grado en el cual se alienta a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos, nos dice la cantidad de oportunidades que se le da al empleado para tomar decisiones que beneficien a la organización
2. ATENCION A LOS DETALLES Grado en el cual se espera que los empleados demuestran precisión, análisis y atención a los detalles de estructura que hace referencia a la estructuración de los puestos de trabajo
3. ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS Grado en el cual los gerentes enfocan su atención en los resultados o efectos, y no en las técnicas y procesos mediante los cuales se logró obtener los resultados.
4. ORIENTACION HACIA LAS PERSONAS Grado en el cual las decisiones administrativas toman en consideración el efecto de los resultados sobre las personas que están dentro de la organización
5. ORIENTACIÓN HACIA EL EQUIPO – Grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en torno de equipos, no de individuos.
6. AGRESIVIDAD – Grado en el cual las personas son agresivas y competitivas, en lugar de mostrarse accesibles y serviciales

7. ESTABILIDAD – Grado en el cual las actividades de la organización ponen énfasis en mantener el status quo, en oposición al crecimiento.

Pasaca et al. (2018) en su tesis doctoral denominada "Cultura y clima organizacional como factores determinantes de la eficacia del personal administrativo en el área jurídica, social y administrativa de la universidad nacional de Loja" ha expuesto las siguientes dimensiones consideradas como más importantes para el desarrollo de la investigación las cuales se detallan a continuación:

- **Identidad de los miembros:** cuando los colaboradores se identifican con la institución, con sus labores y sus actividades a desarrollar.
- **Énfasis de grupo:** capacidad de trabajar en conjunto o de manera individual.
- **Perfil de la decisión:** acción de priorizar acciones y recursos de la empresa
- **Integración:** realizar las actividades de manera coordinada e independiente.
- **Control:** regirse ante normas o reglamentos establecidos. (autocontrol)
- **Tolerancia al riesgo:** ante el cambio, innovación, creatividad en las tareas.
- **Criterios de recompensa**: basados en el esfuerzo y rendimiento de las personas.
- **Tolerancia al conflicto:** respuesta o solución ante problemas organizacionales.
- **Perfil de los fines o medios:** priorizar los medios para conseguir los fines.

4.2.2. El clima organizacional

4.2.2.1. Definición.

Armenteros y García (2015) en su artículo "Generalidades del clima organizacional" definen al clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: nivel de supervisión, capacitación, comunicación

y relaciones laborales, políticas y reglas organizacionales, , procesos administrativos y gestión en general.

4.2.2.2. Funciones del clima organizacional.

- Define límites.
- Genera sentido de identidad para los miembros
- Facilita el compromiso
- Posibilita el mantenimiento de la estabilidad y unidad de la organización
- Establece pautas y normas.
- Controla y guía los comportamientos de los empleados (Armenteros & García, 2015).

4.2.2.3. Consecuencias del clima organizacional.

El estado bueno o malo del clima organizacional aporta resultados a la empresa, los cuales son definidos por la percepción de los empleados, estos pueden ser positivos o negativos.

- Resultados positivos: logros, incremento de la productividad, satisfacción de los empleados, innovación, reducción de la tasa de rotación, afiliación etc.
- Resultados negativos podemos destacar disminución de la productividad, déficit de innovación, ausentismo laboral, incremento de la tasa de rotación, inadaptación. etc (Tejada, 2007).

4.2.2.4. Tipos de clima organizacional.

Rodriguez (2015) en su libro “Diagnóstico Organizacional” referencia a Rensis Likert, quien caracteriza 4 tipos de clima organizacional:

- Autoritario: Se caracteriza por generar un clima de desconfianza, temor e inseguridad en sus empleados.

- Paternalista: es un clima estable y se caracteriza por que existen relaciones de confianza condescentiende y se satisfacen necesidades sociales.
- Consultivo: existen niveles de confianza y responsabilidad y el control es delegado a subordinados.
- Participativo: el nivel de compromiso laboral es alto, y las relaciones entre directivos y trabajadores son buenas.

4.2.2.5. Dimensiones para el estudio del clima organizacional.

Segredo (2013) en su artículo "Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional" propone que las variables a estudiar se agrupan en cinco dimensiones con sus respectivas categorías:

- Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No existe un patrón establecido y depende de varias condiciones del medio social como: valores, normas y procedimientos.

Para evaluar esta dimensión se analiza: la dirección, el estímulo a la excelencia, al trabajo en equipo y la solución de conflictos.

- Motivación: conjunto de reacciones y actitudes naturales que se dan como respuesta a determinados estímulos del medio circundante que se hacen presentes en las personas e influyen en su manera de actuar ya sea positiva o negativamente.

Se evalúan las siguientes categorías: reconocimiento personal, responsabilidad, realización y adaptación a las condiciones de trabajo.

- Reciprocidad: relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización.

Se evalúan estas categorías: realización del trabajo, cuidado de bienes de la institución, retribución, equidad.

- Participación: contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos.

Las categorías que se analizan son: compromiso productivo, compartimiento de intereses, comunicación de información, adaptabilidad al cambio.

- Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de información que se da entre los integrantes de la organización, la empresa y su medio e influir en las opiniones, actitudes y comportamiento dentro y fuera de la organización.

Se evalúa las siguientes categorías: desarrollo organizacional, Aporte cultural de la empresa, proceso de capacitación y tipos de comunicación.

Pasaca et al. (2018) también describe otro tipo de dimensiones a evaluar las cuales se consideran más importantes y utilizadas para el estudio del clima organizacional estas son:

- **Remuneración:** es el pago que se da a los trabajadores por el servicio prestado a la institución, la cual retribuye salarios, prestaciones, apoyos económicos, etc. Por un periodo de tiempo predeterminado previamente.
- **Relaciones Personales:** es aquella interacción entre los integrantes de la empresa, donde se establecen vínculos formales o informales. Gracias a estas relaciones se reconoce al personal de la organización como un ser social con sentimientos y necesidades que determina un comportamiento humano y es llevado por la motivación.
- **Conflicto:** es el desacuerdo de ideas que dan como resultado un problema; también es considerado como la incompatibilidad y oposición entre dos partes que expresan sus intereses propios. Estos pueden presentarse tanto en situaciones personales como sociales.

- **Compromiso Organizacional:** es la identificación de un individuo con su empresa, donde demuestra su interés y disposición hacia el trabajo, aceptando metas y valores de la organización para su cumplimiento con el mayor de los esfuerzos
- **Motivación:** es la fuerza que influencia a un individuo a realizar una acción y a orientar un comportamiento hacia la satisfacción de sus necesidades individuales o colectivas.

  Uno de los factores motivacionales es la retribución que se da, de acuerdo al desempeño y a los méritos o esfuerzos por parte de los colaboradores.
- **Autonomía:** es la independencia de una persona ante las responsabilidades o toma de decisiones, ya que, goza de libertad y autocontrol para llevar a cabo diferentes procesos y de esta manera elegir la opción óptima para desarrollar las actividades y así mismo el individuo este motivado y satisfecho con su actuación.
- **Liderazgo:** es la acción de influencia de un individuo sobre otro o sobre un grupo de personas, para que actúen de una manera determinada por el líder, a favor del cumplimiento de los objetivos de la empresa; este se realiza mediante la comunicación y el ejemplo del mismo.
- **Planeación:** consiste en el proceso de definir estrategias o pasos consecutivos para alcanzar las metas; además, se describe a la planeación como la primera etapa del proceso administrativo en donde se establecen los planes a seguir para el cumplimiento de los objetivos empresariales, también, se detallan los medios con los que se va a trabajar y las personas encargadas de ejecutar cada actividad propuesta.
- **Comunicación:** es la acción administrativa que, por un lado, informa y da a conocer las tareas o funciones de cada uno de sus colaboradores, y por otro lado permite crear relaciones entre los integrantes de la empresa a través de la motivación.

4.2.3. Comportamiento Humano

4.2.3.1. Definición.

González (2002) en su libro “Motivación animal y humana” manifiesta que el comportamiento de los seres humanos, al igual que el de la mayor parte de los organismos, es susceptible de ser modificado, ya que, existen 2 fuentes que estimulan en momentos diferentes al propio comportamiento; la primera es la conducta involuntaria y la segunda tiene que ver con la conducta voluntaria.

4.2.3.2. Características.

Lazzati (2008) en su libro “El cambio del comportamiento en el trabajo” establece que las características que influyen en el comportamiento humano son:

- Las condiciones físicas (destreza y salud)
- La personalidad (motivos, rasgos y autoconcepto)
- La inteligencia (capacidad intelectual e inteligencia emocional)
- Los valores y las creencias
- La vocación
- El conocimiento
- Las habilidades específicas

4.2.3.3. Comportamiento Humano Organizacional.

Pérez (2018) en su libro “Comportamiento humano y habilidades directivas” define el comportamiento organizativo es un campo de conocimiento que se centra en las personas. Específicamente estudia la conducta individual de las personas como el de los grupos y el de las organizaciones en conjunto

- Al centrarse en los individuos, lo hace fijándose tanto en los comportamientos externos, como en los estados internos de las personas que acompañan a esos actos observables.
- El comportamiento de grupos de personas y organizaciones. Estos presentan formas de comportamientos que ni se producen en las personas ni pueden explicarse por los comportamientos individuales.

4.2.3.4. Elementos del comportamiento organizativo.

- **Las personas:** forman la organización, tanto individualmente como en forma de grupos. Forman la organización y ésta existe para conseguir sus objetivos.
- **La estructura:** establece las relaciones entre las personas dentro de la organización.
- **La tecnología:** permite que las personas realicen más trabajo con menos esfuerzo, y que se realicen nuevos trabajos para alcanzar nuevos objetivos que no eran viables antes de la existencia de una nueva tecnología.
- **El entorno:** condiciona el comportamiento de las organizaciones y de los grupos e individuos. Influye en su conducta y en sus condiciones de trabajo (Pérez Gorostegu, 2018).

4.2.3.5. Dimensiones para medir el comportamiento humano.

En el artículo “Dimensiones e indicadores para medir los valores organizacionales” publicado por Reyes, Jara y Calderon (2014), se mide el comportamiento humano relacionado con los valores organizaciones, los cuales también están concebidos en la sociedad; para crear una generación más humana, educada y culta.

Para ello se define cada dimensión con su modo de actuación de manera que se logre determinar si el individuo cuenta con esos valores y en qué nivel los cumple.

- **Patriotismo:** Es la lealtad hacia la propia historia, a la patria o a la institución.

<u>Modos de actuación</u>

- Estar dispuestos a asumir las prioridades de la institución.
- Poseer sentido de independencia nacional y de orgullo por su identidad.
- Participar activamente en las tareas con plena conciencia de su labor.

- **Dignidad:** Es el respeto a la humanidad y a uno mismo.
  - Tener una conducta consecuente con la ética
  - Mantener un comportamiento adecuado en la actividad social y en la vida cotidiana.
  - Poner su talento al servicio.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento del compromiso ante sí mismo, la familia y la sociedad.
  - Cuidar el medio ambiente.
  - Cumplir con sus deberes y exigir sus derechos.
  - Asumir la crítica y la autocrítica.
- **Humanismo:** Amor hacia el ser humano y preocupación por el desarrollo pleno de todos
  - Respetar a las personas sin tener en cuenta: sexo, edad, color, orientación sexual, religión, ocupación, desarrollo físico y mental, credo, etc.
  - Hacer prevalecer el mérito de las personas.
  - Ser altruistas, generosos, empático y desinteresados.
  - Propiciar un clima de respeto, confianza y amistad.
- **Honestidad**: Armonía entre el pensamiento, el discurso y la acción.
  - Sincero en el discurso y consecuente con la acción.
  - Valentía para expresar lo que piensa, en el lugar adecuado.
  - Combatir la doble moral, la hipocresía, la traición, el fraude y la mentira.
  - Afectiva: Muestras de emoción ante la honestidad social o individual

- **Sentido de pertenencia:** Amor hacia la institución, en la comprensión con su encargo social y del significado de lo que se aporta para la consecución del mismo.
  - Correspondencia entre los planes de desarrollo y las motivaciones individuales y colectivas.
  - Demostrar sacrificio y esfuerzo personal a favor del desarrollo de la institución.
  - Apego material y espiritual a todos los lugares que representan a su institución, como patrimonio personal.
- **Profesionalidad:** Calificación y competencia de los trabajadores, desde su puesto de trabajo, para hacer cumplir los objetivos de su colectivo, sentir plena satisfacción individual al ejercer sus tareas y comprender a fondo las responsabilidades sociales que asume.
  - Establecer y cumplir las normativas de calidad de su institución y su colectivo laboral.
  - Mantener un clima de compromiso y consagración con la profesión y con el nivel de respuesta a las tareas y deberes sociales asignados.
  - Estimular a los demás de forma individual y colectiva, según sus resultados de trabajo.
  - Contribuir a la autocapacitación y capacitación de los trabajadores a los diferentes niveles.

4.2.4. Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

Según la página del gobierno (Habitat y Vivienda) se puede describir la filosofía empresarial del MIDUVI de la siguiente manera.

4.2.4.1. Misión.

Somos la entidad del Estado que ejerce la rectoría e implementación de la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador.

4.2.4.2. Visión.

Ser la entidad pública que promueve Ciudades Incluyentes, Equitativas, Diversas, Innovadoras y Sustentables para el Buen Vivir.

4.2.4.3. Principios y Valores.

- **Confidencialidad:** se deben adoptar todas las medidas necesarias a fin de que las denuncias o las inquietudes se manejen de manera confidencial. Sin embargo, es posible que la obligación de investigar o de abordar las violaciones anule su deseo de confidencialidad si, por ejemplo, se encuentra en juego el bienestar o la seguridad física de una persona.
- **Puntualidad:** se refiere a la obligación para terminar una tarea requerida o cumplir una obligación antes o en un plazo anteriormente señalado.
- **Responsabilidad:** es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
- **Honestidad:** es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- **Respeto:** el respeto o reconocimiento es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.
- **Trabajo en equipo:** permite tener varias perspectivas de solución ante los problemas; por lo que se requiere compromiso de cooperación, colaboración y respeto ante las diferencias de criterios de los integrantes.

- **Tolerancia:** es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la actitud que una persona tiene respecto a aquello que es diferente de sus valores. Es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás.
- **Solidaridad:** se define como la colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir.

4.2.4.4. Objetivos institucionales.

- Incrementar los mecanismos que promuevan el desarrollo territorial policéntrico incluyente, bajo criterios de sostenibilidad, coherentes con el buen vivir y acordes a la estrategia territorial nacional (ETN) y al modelo de desarrollo del buen vivir.
- Incrementar el acceso a vivienda habitable, segura y adecuada y el acceso a suelo con servicios a nivel nacional.
- Incrementar los mecanismos que afiancen las capacidades de planificación, rectoría, coordinación y gestión del Estado y la articulación entre los diferentes actores del Sistema de Hábitat, Asentamientos Humanos y Vivienda a nivel nacional.
- Incrementar la eficiencia institucional del MIDUVI.
- Incrementar el desarrollo del Talento Humano del MIDUVI.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIDUVI.

4.2.5. Dimensiones generales

Una vez analizada la información teórica ade las 3 variales de estudio se compara y se elige las dimensiones que ayuden de mejor manera a la medición de comportamiento humano, cultura y clima organizacional.

CULTURA ORGANZACIONAL

Luego de realizar un análisis exhaustivo de las dimensiones que existen para medir la cultura organizacional, que plantean los autores Medellin (2013) **,** Pasaca, Toral, Gallardo & Cevallos (2018), pude determinar qué dimensiones son las más óptimas a aplicar en mi investigación, tomando como referencia principal el documento "El cultura organizacional como factor determinante de la eficacia del personal administrativo en la facultad jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja". Para lo cual se describen y se interpretan a continuación:

- **Identidad de los miembros:** Es la percepción de los individuos que conforman la organización, sobre la filosofía y ética empresarial, es decir, como el personal se identifica y se siente parte de la institución.
- **Énfasis de grupo:** Es el modo de organizarse en grupo, para desarrollar de mejor manera las actividades, en donde cada integrante aporte sus ideas para conseguir las metas.
- **Perfil de la decisión:** Es la capacidad del personal para elegir la mejor alternativa, que consiga mayores beneficios para la organización, priorice las necesidades empresariales y resuelva los conflictos que se presentan.
- **Integración:** Es la coordinación de trabajo en cada uno de los departamentos de la empresa, para que busquen conseguir el mismo fin institucional.

- **Control:** Es la vigilancia de los diferentes procesos laborales, dentro de la institución, los cuales se rigen a normas y reglas establecidas, para desarrollar sus actividades, mismas que serán supervisadas por un superior.
- **Tolerancia al riesgo:** Es la capacidad del funcionario para tomar riesgos, ante nuevos retos externos, tomando decisiones diferentes, que permitan conseguir metas de una manera creativa e innovadora.
- **Criterios de recompensa**: Es la evaluación o los parámetros en los que se basa el reconocimiento económico o social que realiza la organización a sus colaboradores por el esfuerzo y dedicación que estos brindan en su trabajo.
- **Tolerancia al conflicto:** Es aceptar los problemas que se presentan inesperadamente, admitiendo los criterios diferentes y siendo resilientes con las situaciones adversas.
- **Perfil de los fines o medios:** Es utilizar adecuadamente los medios o recursos correctos para poder alcanzar los objetivos planteados desde un inicio.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Así mismo se analizó y comparó las dimensiones de los autores Segredo (2013), Pasaca, Toral, Gallardo & Cevallos (2018), donde pude deducir que las dimensiones expuestas en el documento “El clima organizacional como factor determinante de la eficacia del personal administrativo en la facultad jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja” son las más completas y acertadas para mi objeto de estudio, para lo cual se describen y se interpretan a continuación:

- **Remuneración:** Es el pago que reciben los empleados de la organización por brindar sus servicios durante un periodo de tiempo ya establecido por la misma, estos se presentan como salarios o prestaciones.
- **Relaciones Personales** Es el vínculo que se crea entre los integrantes de la organización, basado en la interacción y comunicación, para crear un mejor ambiente laboral.
- **Conflicto:** Es la contradicción de ideas que expresan intereses diferentes, ocasionando problemas personales o sociales dentro o fuera de la organización.
- **Compromiso Organizacional:** Es la disposición de los empleados de ejecutar sus funciones y alcanzar las metas, mostrando el interés y la importancia que le dan a la institución y a su trabajo.
- **Motivación:** Es la acción que impulsa al individuo a conseguir un objetivo, orientando de manera positiva las acciones y conductas para satisfacer necesidades.
- **Autonomía:** Es la capacidad de un individuo para tomar acciones o decisiones con voluntad propia en su puesto de trabajo, gozando de libertad e independencia para desarrollar cada una de sus actividades.
- **Formación Profesional:** Es la capacitación exhaustiva que ofrece la institución a su personal, para que puedan desarrollar habilidades y destrezas de diferentes ramas que aporten a su personalidad profesional y les permita desenvolverse mejor en sus labores
- **Liderazgo:** Son las habilidades directivas que permiten que un individuo influya en el comportamiento de otro o sobre un grupo de trabajo, de manera positiva y entusiasta para que busquen alcanzar un mismo fin.

- **Planeación:** Es el proceso de formulación del estado futuro, es decir, los planes previamente establecidos que se van a ejecutar para conseguir los objetivos, en los cuales también se describen los medios y los responsables para cumplir las metas.
- **Comunicación:** Es la acción que además de informar y detallar conocimientos relevantes para su personal, permite crear vínculos interactivos entre los individuos que conforman la institución a través de la motivación.

COMPORTAMIENTO HUMANO

Una vez analizadas las dimensiones de Reyes, Jara y Calderon *(2014)* para medir el comportamiento humano, opte por utilizar los principios y valores establecidos por la institución (MIDUVI) en su página del gobierno *(Habitat y Vivienda)*, ya que la conducta del personal en el trabajo se orienta por su filosofía de la empresrial.

- **Confidencialidad:** Es un compromiso mediante el cual los trabajadores no pueden difundir la información de la institución y a su vez garantizan que esta esté accesible únicamente a personal autorizado.
- **Puntualidad:** Es la capacidad de un individuo para respetar el tiempo y coordinarlo cronológicamente para cumplir con un compromiso en un lapso previamente establecido ya sea con la hora de llegada o con la entrega de tareas.
- **Responsabilidad:** Es la cualidad que permite que el ser humano cumpla con sus pendientes u obligaciones, considerando normas morales y éticas
- **Honestidad:** Es un valor que representa la sinceridad y la verdad del individuo, generando credibilidad en su palabra y confianza en su empresa.
- **Respeto:** Es la valoración que se le da a una persona por considerarla digna o especial, la cual debe ser tolerada y regida por la ética y la moral.

- **Trabajo en equipo:** Es la integración de trabajo y esfuerzo de diferentes individuos, que actúan en conjunto para conseguir un mismo objetivo, mediante el intercambio de ideas y criterios que beneficien a la institución.
- **Tolerancia:** Es ser condescendiente ante ideas contradictorias a las propias, siendo permisivo a los nuevos criterios, propuestas o decisiones.
- **Solidaridad:** Es el valor que permite ayudarse entre individuos, siendo empáticos y colaborando de alguna manera con las personas que lo necesitan, especialmente en situaciones difíciles.

4.2.6. Tecnica de recolección de información

4.2.6.1. La encuesta

Vidal (2001) define a la encuesta como un proceso sistematico de busqueda de información, en la que el investigador se dirige a su publico objetivo con preguntas sobre datos que necesita saber para posteriormente fundamentar su investigación.

4.2.6.2. Escala de Likert

Malhotra (2004) en su libro “Investigación de mercados: un enfoque aplicado” muestra que esta escala es llamada así por su creador Rensis Likert, y la define como una herramienta de medición para una serie de enunciados sobre los objetos de estudio. Esta cuenta con cinco categorías de respuesta desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”.

En cambio Padua (1987) citado en la tesis de León (2017), manifiesta que las categorías pueden ser descritas de diferentes modos, pero siempre sugiriendo un grado de aceptación o de rechazo.

Ademas, menciona que los ítems presentados en el modelo de Liker solicitan una reacción del usuario, lo que representa la participación o respuesta que el investigador esta interesado en medir.

Las escalas utilizadas para la aplicación de las encuestas son:

- Siempre
- Casi Siempre A
- veces
- Nunca

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

- Inadecuada
- Poco adecuado
- Adecuado

- Muy adecuado

Esta escala es de fácil comprensión y aplicación, por ello, me es apropiado utilizarla en esta investigación, ya que, obtengo mediciones de calidad, es decir, más precisas, minimizando el error de medición y acercando los datos a la realidad del objeto de estudio.

4.3.Marco conceptual

4.3.1. Conducta del personal

Según Ibargüengoitia (2005) en su libro "Apuntes para una filosofía de la empresa" la conducta se manifiesta con la aplicación o no de un principio ético, representando el comportamiento personal o social en el que se desenvuelve el ser humano a diario, es decir, el modo de actuar de cada individuo influye directa o indirectamente positiva o negativamente en sus decisiones empresariales.

4.3.2. Filosofía empresarial

García (1994) en su libro "Introducción a la economía de la empresa" define a la filosofía empresarial como la interrelación de los elementos del entorno de la empresa, así como también determina el propio espacio ético con una visión valorativa de la sociedad y de ello va a depender la capacidad competitiva de la organización.

4.3.3. Valores institucionales

García (1994) también describe a los valores institucionales como un conjunto de normas que rigen el comportamiento del personal interno de la organización, además, ayudan a mejorar la imagen corporativa y a coordinar el entorno laboral, a proveedores y clientes externos.

4.3.4. Motivación Laboral

Vélaz (1996) en su libro "Motivos y motivación en la empresa" es aquella energía interna que impulsa a los hombres a trabajar. Hace referencia a la finalidad de trabajar; orientando la energía y el impulso motivacional hacia el cumplimiento de las metas de la organización.

4.3.5. Capacitación laboral

Pain (1989) en su libro "Cómo Realizar un Proyecto de Capacitación" define a la capacitación laboral como un conjunto de procesos y herramientas educativas puestos en diferentes contextos organizacionales para generar un aprendizaje en su personal, de modo que puedan comprender y poner en práctica.

4.3.6. Incentivo laboral

Caro (2004) en su libro "Experiencias Sobre Sistemas de Incentivos a la Comunidad de Investigadores para fortalecer la innovación tecnológica" manifiesta que los incentivos laborales son mecanismos de motivación que estimulan al individuo para llevar a cabo una acción dentro de una organización, estos incentivos orientan el comportamiento a un cambio positivo y pueden ser monetarios y no monetarios.

4.3.7. Responsabilidad social

Wulf (2018) en su libro "Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo" define a la responsabilidad social como un conjunto de principios y valores de gestión que identifican a la empresa tanto con su entorno interno (trabajadores, directivos y accionistas), como el externo (comunidad, consumidores/clientes, estado y otras instituciones).

5. MATERIALES Y METODOS

5.1. Materiales

Para desarrollar la siguiente investigación se utilizó:

- Recursos bibliográficos: libros, documentos electrónicos, fichas bibliográficas, etc.
- Recursos tecnológicos: laptop, internet, escanner, etc.
- Recursos humanos: investigadora, directora de tesis, funcionarios y servidores del MIDUVI.
- Recursos materiales: esféros, hojas, carpetas, etc

5.2. Métodos

Esta investigación es no experimental, ya que, no manipula las variables independientes (cultura y clima organizaciona) para ver sus efectos sobre la variable dependiente (comportamiento humano), simplemente se analiza la relación y su influencia.

En el proceso de elaboración de esta tesis se comenzó definiendo el tema y delimitando los problemas y las necesidades de la institución (MIDUVI-LOJA); una vez clara la justificación de porque realizar la investigación se procedió al planteamiento de los objetivos tanto el general como los específicos, los cuales me guiaron al desarrollo del trabajo.

Inicialmente se realizó la revisión de literatura con ayuda del método deductivo que permitió la esquematización de contenidos, partiendo de fundamentos teóricos científicos de revistas indexadas para la construcción del marco referencial, mismo que permitió comprender aún mas el problema de investigación, ya que se pudo relacionar y comparar con investigaciones similares a mi objeto de estudio; así mismo se hizo un análisis bibliográfico de fuentes confiables para la elaboración del marco teórico y conceptual.

Seguidamente se hizo la recolección de información en donde se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó el método descriptivo que contribuyo a caracterizar al personal de la institución, a su entorno laboral y a las variables de estudio, con el fin de tener un mejor análisis de contenido para los siguientes pasos de la investigación.

Finalmente con ayuda del método estadístico se pudo tabular los resultados, ya que, es una investigación cuantitativa puesto que provee datos numéricos para los análisis estadísticos que permiten determinar las relaciones entre las variables y conjuntamente con el método analítico comprobar las condiciones o el entorno en el que labora su personal y su comportamiento referente a estas, para luego plantear la propuesta, las conclusiones y recomendaciones.

5.3.Técnicas

5.3.1. Encuesta

Para la recolección de información se aplicó un cuestionario en escala de Likert propuesto por los autores Pasaca, Toral, Gallardo & Cevallos (2018), el cual fue adaptado a las necesidades de esta investigación; se elaboró 3 formatos de test bajo la escala de Likert, acerca de las 3 variables de estudio (cultura organizacional, clima organizacional y comportamiento humano) dirigidas a los 21 funcionarios de la institución (MIDUVI-LOJA) que son los actores del proceso de investigación.

Tanto a los directivos (Jefe de Recursos humanos Mag. Jorge Escudero y la coordinadora zonal Mag. Mariela León) como a los 19 trabajadores de los diferentes departamentos administrativos, se les aplico un cuestionario (Anexo 1) que contempla los 3 test correspondientes a las tres variables de estudio; su estructura fue basada en dimenciones para evaluar su cumplimiento, las cuales fueron previamente analizadas y escogidas por ser las más pertinentes y completas para la ejecución de esta investigación.

Para la cultura organizacional se tomo en cuenta 9 dimensiones que son: Identidad de los miembro, Énfasis de grupo, Perfil de la decisión, Integración, Control, Tolerancia al riesgo, Criterios de recompensa, Tolerancia al conflicto, Perfil de los fines o medios. Para la cultura organizacional se tomo como base 9 dimensiones que son: Remuneración, Relaciones Personales, Conflicto, Compromiso Organizacional, Motivación, Autonomía, Formación Profesional, Liderazgo, Planeación, Comunicación y para el comportamiendo humano se tomo como dimensiones 8 principios y valores establecidos por la misma institución, los cuales son: Confidencialidad, Puntualidad, Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Trabajo en equipo, Tolerancia, Solidaridad

Las preguntas de la encuesta se estructuraron de manera cerrada, con 5 alternativas de respuesta que van desde el total desacuerdo (1), hasta el acuerdo total (5), lo que fue validado según los autores Pasaca, Toral, Gallardo & Cevallos (2018), bajo el criterio de "Juicio de expertos" por tres docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, ponderando una calificación promedio de 2.83, que de acuerdo a los criterios de evaluación corresponde a una validez fuerte.

Las alternativas de opción múltiple de acuerdo a la escala de Likert se representaron con los siguientes puntajes.

- 5 totalmente de acuerdo
- 4 de acuerdo
- 3 neutral
- 2 en descuerdo
- 1 totalmente en desacuerdo

6. RESULTADOS

Para la siguiente sección que presenta los resultados, se muestra la distribución de la siguiente forma: inicialmente se ubica el título de la dimensión con su numeración, seguidamente se encuentra el cuadro en el que en su primera columna se describen los enunciados referentes a cada dimensión, a continuación representado por **X,** se presenta la valoración que el personal da a cada aspecto con su respectivo promedio y en la columna derecha se muestra el número de encuestas aplicadas.

6.1. Resultados de las encuestas aplicadas al personal del MIDUVI sobre CULTURA ORGANIZACIONAL.

Cuadro 1.

Identidad de los miembros

Enunciado	$\overline{X}$	**Encuestas**
El personal de la institución está identificado con la visión institucional.	4,11	19
El personal del MIDUVI, está identificado con la misión de la institución	4,26	19
El personal de la institución está identificado con los valores institucionales.	4,26	19
Promedio	12,63	
	4,21	

Nota: Anexo Nro.1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: Los resultados del cuadro 1 dejan en evidencia que la identidad de los miembros es favorable en la cultura organizacional del MIDUVI, y según Likert los promedios cercanos a los 4 puntos, representan estar de acuerdo con el enunciado, manifiestando que el personal de la

institución se identifica con su filosofía empresarial (visión 4.11, misión 4.26, valores institucionales 4,26).

Cuadro 2.

Énfasis de grupo.

Enunciado	**X**	**Encuestas**
El personal del MIDUVI tiene una actitud orientada al trabajo en equipo	3,42	19
El personal del MIDUVI está preocupado por las metas mayores de la institución que requiere el trabajo en conjunto	3,68	19
El personal del MIDUVI está dispuesto a aceptar individualmente la responsabilidad por los errores del equipo de trabajo	2,53	19
La actitud del personal del MIDUVI es de aceptación de ayuda del otro y el agradecimiento correspondiente.	3,11	19
Promedio	12,74	
	3,18	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 2 muestra que el énfasis de grupo no es del todo favorable en la cultura organizacional del MIDUVI, de acuerdo al promedio cercano a los 3 puntos, el personal se orienta al trabajo en equipo, está preocupado por las metas institucionales y tiene una actitud de gratitud y cooperación, lo que indica que el énfasis de grupo es parcialmente favorable, pero existe un aspecto cercano al promedio de 2 puntos que muestra que el personal no acepta individualmente la responsabilidad de los errores del trabajo en equipo representa un aspecto desfavorable para la cultura empresarial porque significa que no existe un verdades trabajo grupal en la institución.

Cuadro 3.

Perfil de la decisión

Enunciado	**X**	**Encuestas**
En el MIDUVI las decisiones se toman después de haber obtenido toda la información disponible respecto a las alternativas	3,32	19
En el MIDUVI, las alternativas se clasifican con base en criterios explícitos	3,26	19
En el MIDUVI la alternativa elegida proporciona el máximo beneficio posible para la institución	3,53	19
En el MIDUVI los dilemas éticos no existen en el proceso de toma de decisiones	3,37	19
Se utilizan argumentos lógicos y evidencia de hechos para justificar una decisión	3,32	19
	16,79	
	3,36	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: Los resultados del cuadro 3 indican que el perfil de decisión en la cultura organizacional del MIDUVI es poco favorable, y de acuerdo a los promedios cercanos a los 3 puntos, las decisiones son tomadas una vez obtenida toda la información sobre las alternativas, estas son clasificadas en base a criterios explícitos, sin dilemas éticos y utilizando argumentos lógico y evidencia de hechos, sin embargo, el único aspecto favorable cuyo promedio es cercano a los 4 puntos es en el que el personal elige la alternativa más conveniente para la institución.

Cuadro 4.

Integración

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
En el MIDUVI, las autoridades involucran a todas las áreas en las actividades de la institución	3,47	19
En el MIDUVI se dedica bastante esfuerzo y recursos para desarrollar a todo el personal	3,16	19
En el MIDUVI se solicita y otorga información a todas las áreas y personal necesario para la toma de decisiones	2,89	19
En el MIDUVI las prácticas exitosas en una unidad se replican en las otras	3,26	19
En el MIDUVI todas las unidades funcionan independientemente	3,21	19
Promedio	16,00	
	3,20	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 4 dejan en evidencia que la integración en la cultura organizacional del MIDUVI no es del todo favorable, de acuerdo al promedio cercano a los 3 puntos, las autoridades involucran a todos los departamentos en las actividades de la institución, se dedica esfuerzo y recursos a todo el personal, se replican los éxitos departamentales y el funcionamiento de las unidades es independiente, pero el aspecto desfavorable de esta variable con una ponderación de 2 puntos es la falta de información que reciben las áreas de trabajo y su personal para la toma de decisiones.

Cuadro 5.

Control

Enunciado	$\overline{X}$	**Encuestas**
El personal del MIDUVI no requiere de una estrecha supervisión y orientación continua.	3,26	19
El personal del MIDUVI está preocupado por las metas superiores de la institución antes que a la obediencia al superior	3,74	19
El personal del MIDUVI es disciplinado a pesar de la libertad otorgada para realizar su tarea	4,05	19
Promedio	11,05	
	3,68	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 5 muestra que el control en el MIDUVI es favorable para la cultura organizacional, ya que, el promedio cercano a los 3 puntos según Likert representa que el personal está parcialmente de acuerdo en no necesitar una supervisión continua de sus actividades, y los promedios cercanos a los 4 puntos indican que el personal es disciplinado a pesar de gozar de libertad para ejecutar sus tareas y está de acuerdo en dar prioridad al cumplimiento de metas institucionales antes que las de su superior.

Cuadro 6.

Tolerancia al riesgo

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
El personal del MIDUVI intenta formas innovadoras para resolver los problemas	3,68	19
El área de RH del MIDUVI fomenta en el personal adoptar formas nuevas para hacer las cosas	3,47	19
El área de RH del MIDUVI, fomenta la iniciativa para la realización de las tareas	3,00	19
En el MIDUVI el pensar y hacer las cosas nuevas es de suma importancia	3,79	19
Promedio	13,94	
	3,49	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 6 muestran que la tolerancia al riesgo en el MIDUVI es favorable para la cultura organizacional, ya que, los promedios cercanos a 3 puntos indican según Likert que el área de Recursos Humanos fomenta la iniciativa para cumplir sus tareas, adoptando métodos nuevos; además, los promedios cercanos a los 4 puntos representan estar de acuerdo en que los empleados piensan y hacen formas novedosas para resolver sus problemas en la institución.

Cuadro 7.

Criterios de recompensa

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
Los reconocimientos en el MIDUVI se basan en el rendimiento	2,47	19
En el MIDUVI existen mecanismos para mejorar medir el rendimiento con fines de recompensa	2,16	19
El personal del MIDUVI conoce los criterios para medir el desempeño del personal	3,26	19
En el MIDUVI existen mecanismos para revisar las evaluaciones del desempeño con fines de recompensa	2,53	19
La subjetividad no forma parte para la medición del desempeño con fines de recompensa	2,89	19
Promedio	13,32	
	2,66	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 7 deja en evidencia que los criterios de recompensa son desfavorables para el MIDUVI, puesto que, los promedios cercanos a los 2 puntos indican según Likert que el personal está en desacuerdo en que en la institución los reconocimientos se basan en el rendimiento, o que existen mecanismos para mejorar la medición y evaluación del rendimiento con findes de recompensa; sin embargo los promedios cercanos a los 3 puntos que representan un aspecto neutral de la variable, es decir, “ni de acuerdo, ni desacuerdo” indican que el personal conoce en parte los criterios para medir el desempeño del personal con la intervención de la subjetividad.

Cuadro 8.

Tolerancia al conflicto

Enunciado	**X**	**Encuestas**
En el MIDUVI se valora más enfrentar los conflictos antes de evadirlos.	2,89	19
En el MIDUVI se valora los análisis profundos para solucionar los problemas interpersonales.	2,68	19
En el MIDUVI se valora afrontar los problemas inherentes a la situación laboral	2,79	19
En el MIDUVI no es suficiente evidenciar el problema sino solucionarlo	3,47	19
Promedio	11,83	
	2,96	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 8 manifiestan que la tolerancia al conflicto en el MIDUVI es desfavorable para la cultura organizacional, ya que, los promedios cercanos a los 3 puntos representan según Likert que el personal está en desacuerdo, en que la institución valora más a los que enfrentan los conflictos o analizan profundamente problemas inherentes a la situación laboral, sin embargo, el único aspecto poco favorable en este contexto cuyo promedio es cercano a 4 es el que el personal evidencia el problema y lo soluciona.

Cuadro 9.

Perfil de los fines o medios

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
En el MIDUVI es tan importante los medios como fines	3,63	19
En el MIDUVI se preocupa que los medios para alcanzar los fines no perjudiquen al personal	2,95	19
En el MIDUVI se preocupa que los medios para alcanzar los fines no afectan los recursos de la institución	3,53	19
En el MIDUVI se cuida que los medios para alcanzar los fines no afecten la imagen institucional	3,74	19
En el MIDUVI se cuida que los medios para alcanzar los fines no deterioren las relaciones interpersonales	3,16	19
Promedio	17,00 **3,40**	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 9 dejan en evidencia que el perfil de los fines o medios en el MIDUVI es escasamente favorable, puesto que, los promedios cercanos a los 3 puntos indican según Likert, que el personal está en parte de acuerdo, que tanto los fines como los medios son importantes y no deben perjudicar al personal de la institución, a sus recursos, a la imagen de la empresa o que los medios deterioren las relaciones interpersonales.

Cuadro 10.

Análisis General de Cultura Organizacional

Dimensiones	**Real**	**Ideal**
Identidad de los miembros	4,21	5
Énfasis de grupo	3,18	5
Perfil de la decisión	3,36	5
Integración	3,20	5
Control	3,68	5
Tolerancia al riesgo,	3,49	5
Criterios de recompensa	2,66	5
Tolerancia al conflicto	2,96	5
Perfil de fines o medios	3,40	5
TOTAL	**3,35**	

Nota: Cuadro 1,2,3,4,5,6,7,8,9 dimensiones de cultura organizacional, por Michelle Febres

Análisis: los resultados generales del cuadro 10 muestran la percepción del personal por cada una de las dimensiones de la Cultura Organizacional; los promedios cercanos a los 3 puntos dejan en evidencia que la apreciación que tienen por el énfasis de grupo, perfil de decisión, integración, tolerancia al riesgo y al conflicto, perfil de fines o medios es parcialmente favorable, lo que conduce a una cultura organizacional poco aceptable en el MIDUVI. Dentro de este contexto, el aspecto más desfavorable es el criterio de recompensa con una ponderación cercana a los 2 puntos mientras que la identidad de los miembros y el control, son los únicos aspectos con un promedio cercano a los 4 puntos representando las dimensiones más favorables de la Cultura Organizacional.

6.2. Resultados de las encuestas aplicadas al personal del MIDUVI sobre COMPORTAMIENTO HUMANO.

Cuadro 11.

Principios y Valores

Enunciado	$\overline{X}$	**Encuestas**
Los principios y valores rigen el comportamiento del personal en la institución	3,79	19
Los principios y valores institucionales ayudan a que los empleados se sientan parte de la empresa.	3,68	19
Los principios y valores institucionales ayudan a que el personal de la empresa trabaje en equipo por las mismas metas y objetivos	3,58	19
Promedio	11,05	
	3,68	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 11 indica que la percepción del personal por los principios y valores del MIDUVI es favorable, en vista de que los promedios cercanos a los 4 puntos representan según Likert estar de acuerdo con que los principios y valores rigen el comportamiento humano, ayudan a que el personal se sienta parte de la institución y que trabaje en equipo persiguiendo los mismos objetivos.

Cuadro 12.

Confidencialidad

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
La información institucional es manejada con confidencialidad	3,79	19
Las políticas de confidencialidad de la empresa les proporcionan un entorno de trabajo seguro a los trabajadores	3,53	19
Promedio	7,32	
	3,66	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 12 muestran que la confidencialidad es favorable en el MIDUVI, ya que su percepción se demuestra en los promedios cercanos a los 4 puntos indicando que el personal está de acuerdo con que la información es manejada con confidencialidad ya que los políticas de este principio, les proporciona un entorno laboral seguro.

Cuadro 13.

Puntualidad

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
La puntualidad del personal favorece el desarrollo de las actividades diarias dentro de la institución	4,05	19
Los empleados aumentan su productividad con el logro de metas en el tiempo establecido	3,53	19
Promedio	7,58	
	3,79	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 13 indican que la percepción del personal por la puntualidad es favorable en el MIDUVI, ya que, los puntajes cercanos al promedio de los 4 puntos, representa que el personal está de acuerdo en que la puntualidad favorece el desarrollo de las actividades y aumenta su productividad con el logro de metas.

Cuadro 14.

Responsabilidad

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
Las autoridades del MIDUVI tienen la responsabilidad de brindar condiciones aptas y justas a los trabajadores	3,47	19
El MIDUVI es responsable de capacitar constantemente a su personal para una mayor eficiencia en sus labores.	3,21	19
Promedio	6,68	
	3,34	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 14 deja en evidencia que la responsabilidad es parcialmente favorable en el MIDUVI, ya que, los promedios son cercanos a los 3 puntos, lo que muestra que el personal percibe que las autoridades son poco responsables de brindarles condiciones aptas para su trabajo, así mismo percibe que es escasa la responsabilidad del MIDUVI de realizar capacitaciones constantes a su personal.

Cuadro 15.

Honestidad

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
La honestidad en los empleados del MIDUVI genera confianza y mejora las relaciones interpersonales.	3,84	19
En el MIDUVI los colaboradores cumplen con honestidad lo planificado para beneficio de la sociedad	4,21	19
Promedio	8,05	
	4,03	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 15 muestran que la honestidad es propicia en el MIDUVI; ya que, los promedios cercanos a los 4 puntos indican que el personal está de acuerdo en que la honestidad entre compañeros genera confianza y mejora sus relaciones, además, concuerdan que se cumple los planes institucionales honestamente.

Cuadro 16.

Respeto

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
En el MIDUVI existe el respeto entre compañeros, directivos y la sociedad en general.	4,11	19
En la institución no existe discrimen de ninguna naturaleza por parte de los funcionarios.	4,05	19
Promedio	8,16	
	4,08	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 16 deja en manifiesto que la percepción del respeto por el personal del MIDUVI, es favorable, puesto que, los promedios cercanos a los 4 puntos representan según Likert que el personal está de acuerdo en que existe respeto entre todos los integrantes de la institución, sin ningún tipo de discriminación.

Cuadro 17.

Trabajo en equipo

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
En el MIDUVI el trabajo en equipo ayuda a cumplir los objetivos en menor tiempo y con mayor eficacia	4,05	19
Los resultados del trabajo en equipo en los departamentos de la institución son más satisfactorios que los realizados individualmente	3,74	19
Promedio	7,79	
	3,89	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 17 dejan en evidencia que la percepción del personal con respecto al trabajo en equipo es adecuada, ya que, los promedios cercanos a los 4 puntos indican que estan de cuerdo que en el MIDUVI el trabajo en equipo ayuda a cumplir los objetivos en menor tiempo y sus resultados son más satisfactorios.

Cuadro 18.

Tolerancia

Enunciado	$\overline{X}$	**Encuestas**
Las autoridades de la institución son pacientes y tolerantes con el personal	3,74	19
La tolerancia entre compañeros de trabajo demuestra un ambiente laboral ameno.	3,84	19
El personal de la empresa tolera los problemas suscitados en el trabajo	3,74	19
Promedio	11,32	
	3,77	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 18 muestra en sus resultados que la tolerancia en el MIDUVI es favorable, ya que, los promedios cercanos a los 4 puntos muestran según Likert que el personal concuerda en que las autoridades y compañeros integrantes de la institución, son tolerantes y generan un ambiente laboral es sano.

Cuadro 19.

Solidaridad

Enunciado	$\overline{X}$	**Encuestas**
La solidaridad es el valor predominante de todos los miembros de la institución dentro y fuera de la empresa	4,16	19
Ante problemas institucionales o personales, la institución se solidariza con sus integrantes.	3,79	19
Promedio	7,95	
	3,97	

Nota: Anexo Nro. 1 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 19 muestra que la percepción de la solidaridad por parte del personal del MIDUVI es favorable, en vista de que los promedios cercanos a los 4 puntos representan según Likert que los empleados están de acuerdo que la solidaridad es un valor que poseen todos los miembros de la institución, por lo que se solidarizan ante cualquier problema interno o ajeno a la empresa.

Cuadro 20.

Análisis General de Comportamiento Humano

Dimensiones	**Real**	**Ideal**
Principios y Valores	3,68	5
Confidencialidad	3,66	5
Puntualidad	3,79	5
Responsabilidad	3,34	5
Honestidad	4,03	5
Respeto	4,08	5
Trabajo en equipo	3,89	5
Tolerancia	3,77	5
Solidaridad	3,97	5
TOTAL	**3,80**	

Nota: Cuadros 11,12,13,14,15,16,17,18,19 Dimensiones Comportamiento Humano, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 20 muestra los promedios de los resultados de cada aspecto de las dimensiones que guían el comportamiento humano; en general éstos son favorables, de acuerdo a los promedios cercanos a los 4 puntos en la mayoría de aspectos; los resultados evidencian principios y valores, confidencialidad, puntualidad, honestidad, respeto, trabajo en equipo, tolerancia y solidaridad; por el contrario, el promedio cercano a los 3 puntos, deja en claro la escasa capacidad de responsabilidad en la Institución.

6.3. Resultados de las encuestas aplicadas al personal del MIDUVI sobre CLIMA ORGANIZACIONAL.

Cuadro 21.

Remuneración

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
La institución le otorga remuneraciones que satisface sus expectativas	2,90	19
Su jornada extraordinaria es reconocida por la institución y percibe la gratificación por ello.	1,95	19
Los sueldos que se pagan en la institución son equitativos	2,67	19
Recibe un salario acorde a sus habilidades y experiencias	2,57	19
la institución le otorga beneficios adicionales que satisface sus expectativas	1,86	19
Promedio	11,95	
	2,39	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 21 dejan en evidencia que la Remuneración es muy desfavorable en el MIDUVI; los promedios cercanos a los 2 puntos representan según Likert que el personal está en desacuerdo con su retribución, además su jornada extraordinaria no es reconocida, ni recibe ningún beneficio adicional, los sueldos no son equitativos ni acorde a las habilidades o experiencias de cada trabajador, por lo que no satisface sus expectativas.

Cuadro 22.

Relaciones Personales

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
Las relaciones con los compañeros de trabajo son de mutuo respeto	4,00	19
Con frecuencia se oculta cierta información entre compañeros	2,90	19
Considera que sus compañeros son además sus amigos	3,48	19
Existe tensión con sus compañeros de trabajo	2,57	19
Las relaciones interdepartamentales son de mutuo respeto	3,57	19
La relación jefe-subordinado es siempre de respeto mutuo	3,71	19
Promedio	20,24	19
	3,37	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 22 muestra que las relaciones personales dentro de las institución son favorables, de acuerdo a los promedio cercanos a los 4 puntos que indican que las relaciones interpersonales son de mutuo respeto, entre compañeros, entre los departamentos de trabajo y entre directivos, considerándose además de colegas, amigos; en este contexto los promedios cercanos a los dos puntos expresan que el personal está en desacuerdo con el enunciado que afirma que existe tensión entre compañeros de trabajo y que entre estos se oculta información.

Cuadro 23.

Conflicto

Enunciado	$\bar{X}$	Encuestas
Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo	3,71	19
Se percibe conflictos laborales entre los superiores y empleados	2,71	19
Hay cooperación entre sus compañeros	3,43	19
Se genera soluciones adecuadas por parte de los colaboradores	3,52	19
Promedio	13.37	
	3,34	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 23 deja en manifiesto que el conflicto incide favorablemente en el clima organizacional del MIDUVI, de acuerdo con los promedios cercanos a los 4 puntos, lo que indica que el personal está de acuerdo que en presencia de conflictos existe una buena comunicación y cooperación entre compañeros para generar las soluciones adecuadas; además, el promedio cercano a los 3 puntos muestra que el personal no percibe conflictos entre superiores y colaboradores.

Cuadro 24.

Compromiso Organizacional

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
El MIDUVI promueve el compromiso con la filosofía institucional	3,81	19
En su departamento sabe que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas.	4,19	19
Se siente parte de la organización	3,95	19
Su trabajo es un reto diario y no una tarea más	3,81	19
Promedio	15,76	
	3,94	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 24 dejan en manifiesto que el compromiso organizacional es propicio para el clima organizacional de la institución, ya que, los promedios cercanos a los 4 puntos representan según Likert que el personal está de acuerdo en que el MIDUVI promueve su filosofía, para que sus colaboradores se sientan parte de la institución y cumplan sus objetivos como un reto diario que les va a generar actitudes positivas.

Cuadro 25.

Motivación

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
Se siente motivado/a para realizar su trabajo en la institución	3,57	19
Cuando realiza bien su trabajo obtiene un reconocimiento adecuado por parte de sus superiores	3,00	19
Se reconoce su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias	2,38	19
Le brindan incentivos para realizar de la mejor manera sus actividades	2,14	19
Promedio	11.09	
	2,77	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 25 muestra que la motivación es desfavorable en el MIDUVI como dimensión del clima organizacional, ya que, los promedios cercanos a los 2 puntos, representan según Likert que el personal está en desacuerdo con los enunciados que afirman que la institución retribuye al personal las horas extras, y les brinda incentivos para el desarrollo de sus actividades; así mismo, los puntajes cercanos a los 3 puntos indican que los trabajadores están parcialmente motivados y reciben un escaso reconocimiento personal por sus labores.

Cuadro 26.

Autonomía

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
Las funciones asignadas fomentan mi sentido de responsabilidad	3,95	19
tengo independencia para tomar decisiones relacionadas con mi trabajo	3,38	19
La institución le proporciona oportunidades para avanzar en su carrera profesional	3,24	19
La institución invierte tiempo y dinero en mi formación profesional	2,67	19
Promedio	13.24	
	3,31	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 26 indican que la percepción del personal sobre la autonomía es poco favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 3 puntos, que indican que la institución no invierte en su personal, ya que, no les brinda del todo las oportunidades o las herramientas para su formación profesional, sin embargo, los promedios cercanos a los 4 puntos indican que el personal tiene claro sus funciones y poseen independencia para la toma de decisiones laborales.

Cuadro 27.

Liderazgo

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta	3,62	19
En el área de RH del MIDUVI las autoridades ejercen su poder de manera positiva para influir en el desempeño del personal	3,10	19
En la organización se evita el favoritismo por personas o departamentos	3,38	19
Cuando tiene inquietudes respecto a alguna tarea asignada acude con total confianza a su superior por ayuda.	3,67	19
Su superior es tolerante cuando comete algún error en su trabajo.	3,43	19
Promedio	17,2	
	3,44	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 27 deja en evidencia que el liderazgo en el MIDUVI es relativamente favorable, de acuerdo a los promedios cercanos a los 3 puntos, que manifiestan según Likert que el personal concuerda en que las autoridades influyen positivamente sobre el desempeño de sus empleados, evitando el favoritismo entre el personal y siendo tolerantes ante sus errores; pero también los promedios cercanos a los 4 puntos, indican que las autoridades toman en cuenta las ideas del personal y les ayuda a resolver dudas e inquietudes.

Cuadro 28.

Planeación

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
Los objetivos de la institución orientan la actuación en la empresa	3,57	19
Conoce lo que debe y no debe hacer en la empresa	3,95	19
lo capacitaron en todo lo que necesita saber sobre su trabajo	3,19	19
Las estrategias del área de RH del MIDUVI están diseñadas de tal manera que orientan el uso de los recursos	3,00	19
Los procedimientos del área de RH del MIDUVI sistematizan y ordenan el trabajo.	3,52	19
Promedio	17,23	
	3,45	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 28 muestra que la planeación como dimensión del clima organizacional es favorable, ya que, los promedios cercanos a los 4 puntos, muestran que el personal se guía por los objetivos institucionales, sabe lo que debe y no debe hacer en su área, ya que, los procedimientos del departamento de recursos humanos orientan y sistematizan el trabajo; mientras que los promedios cercanos a los 3 puntos, indican que el personal fue escasamente capacitado en sus labores y conoce poco acerca del uso de recursos.

Cuadro 29.

Comunicación

Enunciado	$\bar{X}$	**Encuestas**
El área de RH del MIDUVI dispone de medios para transmitir información a todas las áreas	3,62	19
La comunicación con sus compañeros de trabajo es buena	4,05	19
Se le informa sobre las metas, cambios, resultados y/o actividades de la empresa	3,57	19
Promedio	11,24	
	3,75	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 29 dejan en evidencia que la comunicación en el MIDUVI es propicia, de acuerdo con los promedios cercanos a los 4 puntos, que representan según Likert que el personal concuerda en que la institución cuenta con los medios necesarios para transmitir información sobre las metas, cambios o resultados hacia todas las áreas de la empresa, además, está de acuerdo en que la comunicación es buena e interactiva entre los compañeros de trabajo.

Cuadro 30.

Estabilidad

Enunciado	$\overline{X}$	Encuestas
La institución le brinda estabilidad laboral	3,62	19
La institución contrata personal temporal	3,71	19
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	2,10	19
Promedio	9,43	
	3,14	

Nota: Anexo Nro.2 test dirigido al personal de la empresa, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 30 muestra que la estabilidad en el MIDUVI es favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 4 puntos, que indican según Likert que el personal concuerda en que la institución les brinda estabilidad laboral, pero también realiza contratos temporales; sin embargo, el promedio cercano a los 2 puntos representa que los trabajadores están en desacuerdo con el enunciado que afirma que la permanencia en el cargo depende de preferencias personales.

Cuadro 31.

Análisis General de Clima Organizacional

Dimensiones	**Real**	**Ideal**
Remuneración	2,39	5
Relaciones personales	3,37	5
Conflicto	3,34	5
Compromiso Organizacional	3,94	5
Motivación	2,77	5
Autonomía	3,31	5
Liderazgo	3,44	5
Planeación	3,45	5
Comunicación	3,75	5
Estabilidad	3,14	5
TOTAL	**3,29**	

Nota: Cuadros 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30 Dimensiones Clima Organizacional, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 31 dejan en evidencia que el MIDUVI tiene un clima Organizacional relativamente favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 4 y 3 puntos que representan según Likert que en la institución las dimensiones: compromiso organizacional, comunicación, relaciones personales, conflicto, autonomía, liderazgo, planeación y estabilidad son poco favorables para que el personal trabaje en un adecuado entorno laboral; en este contexto, también existen promedios inferiores a los 3 puntos que representan la mala remuneración y motivación dificultando al clima organizacional que ofrece la institución.

6.4. Resultados de la encuesta aplicada al jefe de Recursos Humanos del MIDUVI

Cuadro 32.

Cultura Organizacional según el jefe de Personal

Ítems	Promedio
Identidad de los miembros	3
Énfasis de grupo	4
Perfil de la decisión	3
Integración	3
Control	2,7
Tolerancia al riesgo	2,5
Criterios de recompensa	1,7
Tolerancia al conflicto	3
Perfil de los fines o medios	2
TOTAL	**25**
Promedio	**2,8**

Nota: Anexo Nro. 3 test dirigido a los directivos de la institución, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 32 muestra que la cultura organizacional según la percepción del jefe de recursos humanos es parcialmente favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 3 puntos, identidad de los miembros, perfil de la decisión, integración, control, tolerancia al riesgo y al conflicto siendo dimensiones escasamente promovida en su cultura organizacional; mientras que los promedios cercanos a los 2 puntos representan la falta de criterios de recompensa y perfil de fines y medios.

Cuadro 33.

Comportamiento Humano según el jefe de Personal

Ítems	Promedio
Principios y Valores	3
Confidencialidad	2
Puntualidad	3
Responsabilidad	2,5
Honestidad	4
Respeto	3,5
Trabajo en equipo	3
Tolerancia	3
Solidaridad	3
TOTAL	**27**
Promedio	**3**

Nota: Anexo Nro. 3 test dirigido a los directivos de la institución, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 33 muestra que el comportamiento humano según el jefe de personal es favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 3 puntos, que indican que el comportamiento humano de los trabajadores se rige por principios y valores como la puntualidad, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la tolerancia y la solidaridad, pero sobre todo el valor que caracteriza a los colaboradores del MIDUVI es la honestidad y el respeto con un promedio cercano a los 4 puntos; sin embargo, existe un promedio de 2 puntos que representa que no se practica correctamente la confidencialidad en sus empleados.

6.5. Resultados de la encuesta aplicada al coordinador zonal del MIDUVI

Cuadro 34.

Cultura Organizacional según el Coordinador Zonal

Ítems	Promedio
Identidad de los miembros	5
Énfasis de grupo	4,5
Perfil de la decisión	4
Integración	5
Control	4,7
Tolerancia al riesgo	3,5
Criterios de recompensa	3,3
Tolerancia al conflicto	5
Perfil de los fines o medios	5
TOTAL	**40**
Promedio	**4,4**

Nota: Anexo Nro. 3 test dirigido a los directivos de la institución, por Michelle Febres

Análisis: los resultados del cuadro 34 indican que la percepción del coordinador zonal sobre la cultura organizacional del MIDUVI es muy favorable, de acuerdo a los promedios cercanos a los 4 y 5 puntos que están representados en las dimensiones: identidad de los miembros, énfasis de grupo, perfil de decisión, integración, control, tolerancia al riesgo y al conflicto y perfil de los fines y medios, pero también se manifiesta un promedio cercano a los 3 puntos que muestra los escasos criterios de recompensa que el MIDUVI brinda a sus colaboradores.

Cuadro 35.

Comportamiento Humano según el Coordinador Zonal

Ítems	Promedio
Principios y Valores	4
Confidencialidad	4,5
Puntualidad	5
Responsabilidad	4
Honestidad	3
Respeto	3,5
Trabajo en equipo	5
Tolerancia	5
Solidaridad	5
TOTAL	**39**
Promedio	**4,33**

Nota: Anexo Nro. 3 test dirigido a los directivos de la institución, por Michelle Febres

Análisis: el cuadro 35 deja en evidencia que el comportamiento humano según el coordinador zonal es muy favorable, de acuerdo con los promedios cercanos a los 4 y 5 puntos, que están representados por las dimensiones: principios y valores, confidencialidad, puntualidad, responsabilidad, respeto, trabajo en equipo, tolerancia y solidaridad, siendo la honestidad el único aspecto con el promedio de 3 puntos, lo que representa que el personal se rige y se acoge muy bien a los principios y valores que establece la institución para guiar su comportamiento.

7. DISCUSIÓN

Una vez recabada y analizada la información tenemos los siguientes resultados:

En cuanto a la percepción del personal por cada una de las dimensiones de la cultura organizacional en el MIDUVI, los resultados dejan en evidencia que esta variable es relativamente favorable, de acuerdo al promedio de los 19 trabajadores mas los promedios de los directivos que son el jefe de recursos humanos y el coordinador zonal, ponderando resultados cercanos a los 4 puntos; que indican que esta cultura es producto de un sistema de identidad de los miembros (4,07), énfasis de grupo (3,89), integración (3,73), control (3,69), tolerancia al conflicto (3,65), pero tambien cuenta con promedios cercanos a los 3 puntos que representan la escasa gestión en cuanto a perfil de fines y medios (3,46) perfil de decisión (3,45) y tolerancia al riesgo (3,16); sin embargo, dentro de estas dimensiones existe un aspecto desfavorable que dificulta el buen desarrollo de la cultura organizacional que son los criterios de recompensa, con una puntuación de (2,55).

Luego de obtener un promedio general sobre las percepciones de todas las dimensiones de Cultura Organizacional, tenemos un resultado de 3,52 que se muestra poco favorable para la institución.

En relación al clima organizacional en el MIDUVI, los resultados muestran que no es del todo favorable, de acuerdo a los promedios cercanos a los 3 puntos; que indican que el clima es producto de un sistema de relaciones personales (3,37), conflicto (3,34), compromiso organizacional (3,94), autonomía (3,31), liderazgo (3,44), planeación (3,45), comunicación (3,75), estabilidad (3,14) poco favorables; en este contexto los aspectos con promedios inferiores a tres, representan la mala gestión en cuanto a remuneraciones (2,39) y motivación (2,77).

Por lo tanto, el promedio general de la percepción de las dimensiones del clima organizacional es de 3,29 que se muestra no tan favorable para la institución.

En lo que respecta al comportamiento del personal, los resultados muestran que la percepción de los trabajadores por las dimensiones del comportamiento humano en el MIDUVI, es favorable, de acuerdo a los promedios cercanos a los 4 puntos en la mayoría de aspectos; los resultados evidencian principios y valores (3,56), confidencialidad (3,39), puntualidad (3,93), responsabilidad (3,28),honestidad (3,67), respeto (3,69),trabajo en equipo (3,96), tolerancia (3,92), solidaridad (3,99); obteniendo un promedio general de 3,71 que representa un comportamiento humano propicio para el desarrollo de actividades en la institución.

Para el análisis se toma como referencia las puntuaciones individuales de las dimensiones de cada variable, basadas en la escala de Likert, cuyo promedio general es 3.0, por lo que todos aquellos aspectos y dimensiones que están por debajo de la media afectan negativamente en la cultura y clima ogranizacional, lo que a su vez condiciona el comportamiento del personal del MIDUVI y por tanto son susceptibles de aplicación de mejoras para eliminarlas como desfavorables y las que superen la media deben reforzarse a fin de potenciarlas en beneficio de la institución.

Los aspectos de las dimensiones que deben mejorar cuya puntuación es inferior a 3 se describen a continuación de acuerdo a su respectiva variable.

Cultura organizacional.

- Énfasis de grupo: El personal no se hace responsable por los errores del equipo de trabajo.
- Integración: El personal no recibe la información suficiente para la toma de desiciones.
- Criterios de recompensa: el reconocimiento no se basa en el rendimiento, no existen mecanismos para mejorar medir el rendimiento con fines de recompensa, ni para revisar las evaluaciones del desempeño con fines de recompensa, la subjetividad forma parte de la medición del desempeño con fines de recompensa.

- Tolerancia al conflicto: no se valora enfrentar los conflictos, no se valora el análisis profundo para resolver los problemas, no se valora resolver problemas inherentes a la institución.
- Perfil de fines o medios: El MIDUVI no se preocupa en que los medios para alcanzar los fines perjudiquen al personal.

Clima Organizacional.

- Remuneración: no satisface la expectativa del personal, no se retribuye las horas extras, el sueldo no es equitativo, ni acorde a las habilidades de cada uno, el personal no recibe ningun beneficio adicional.
- Motivación: no se reconoce el esfuerzo extra, no recibe ningun incentivo para desarrollar de mejor manera sus actividades.
- Autonomía: la institución no invierte en la formación profesional de su personal.

En este contexto, se puede apreciar que las dimensiones de clima y cultura organizacional guardan relación significativa con el comportamiento humano, por lo que se debe aplicar estrategias de mejora en los aspectos con baja ponderación, para que su personal tenga una mejor percepción de su cultura y clima en el que labora, ya que, este influye en su comportamiento y en su desempeño laboral.

8. PROPUESTA

Plan de Capacitación Cultura y Clima Organizacional en el Comportamiento Humano.

- **Tema de la Propuesta**

Plan de Capacitación Online enfocado a mejorar los aspectos desfavorables de la Cultura y Clima Organizacional para el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – Loja.

- **Institución Ejecutora**

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda- (MIDUVI-LOJA).

- **Beneficiarios**

Funcionarios y beneficiarios del MIDUVI-Loja

- **Localización Geográfica:**

Provincia de Loja, cantón Loja, ubicado en el barrio central, calles 10 de agosto y Bernardo esquina.

- **Equipo técnico responsable**

Departamento de Recursos Humanos MIDUVI y profesional capacitador

- **Alcance**

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en el MIDUVI-LOJA. Cada capacitación tendrá una duración de 60 min.

- **Fines del plan de capacitación**

  – Generar conductas positivas en el comportamiento humano y mejoras en las dimensiones de cultura y clima organizacional para elevar la moral de trabajo

- Mantener la salud mental y un ambiente seguro para conseguir actitudes más estables, previniendo la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

- **Justificación**

Tener un plan de mejora como alternativa para solucionar los problemas o deficiencias de la empresa es fundamental, ya que, permite actuar de manera práctica e inmediata.

La aplicación de estrategias de mejora se orientan al mejor funcionamiento de la institución, en este caso, la propuesta que damos a conocer permitirá armonizar el ambiente laboral e influir en el comportamento del personal para que estos sean más participativos y productivos, además estén motivados y comprometidos con la institución.

La propuesta de capacitación es una alternativa sencilla pero muy útil y necesaria para que los colaboradores comprendan los conocimientos que se les quiere impartir; al recibir estas charlas educativas o dinamicas grupales, se estimulará el autoestima, las competencias y la conducta de cada individuo.

Una vez aplicadas las capacitaciones, los beneficios para la institución será contar con personal motivado y comprometido al cumplimiento de sus funciones, laborando en un ambiente apto y manteniendo buenas relaciones.

- **Objetivo**

  - General

Mejorar el comportamiento humano de los funcionarios del MIDUVI-LOJA, en base a las necesidades encontradas en los resultados de la presente investigación y a su vez, preparar al personal, modificando actitudes que contribuyan a crear una cultura apta y un clima organizacional satisfactorio que sea más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

- Específicos

  - Explicar la situación actual de la empresa en cuanto a cultura y clima organizacional.
  - Proporcionar información teórica de los ámbitos que deben mejorar y trabajar, sobre las dimenciones desfavorables de cultura y clima organizacional, para que estos factores sean enmendados.
  - Mostrar alternativas de solución para cada uno de los aspectos negativos en cada variable.
  - Evaluar conocimientos en base a la exposición recibida a todos los participantes de la capacitación.

- **Metas**

  Capacitar al 100% de funcionarios, incluyendo directivos como cordinador zonal o jefes departamentales y personal operativo del MIDUVI.

- **Estrategias**

  - Exposición – diálogo
  - Evaluación

- **Metodología**

La Capacitación se realizará de manera virtual, será de tipo correctiva: que se orienta a solucionar problemas identificados de un estudio o diagnosco, su modalidad será de complementación: cuyo propósito es reforzar la formación de los colaboradores que manejan solo parte de los conocimientos demandados por su cargo y el nivel de capacitación será intermedio que se orienta a profundizar, ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias.

- **Desarrollo de la capacitación**

Esta capacitación se dará mediante 8 sesiones programadas en 8 días por la plataforma de google meet con una duración de 60 min cada una, los primeros 5 días se capacitará a todo el personal de la institución que son los 21 funcionarios, acerca de la Cultura organizacional y los próximos 3 días solamente a los directivos que son el jefe de recursos humanos y el cordinador zonal sobre el clima organizacional, ya que, la modificación de estas variables de pende de su autoridad; las sesiones se realizarán en 3 etapas la primera es para brevemente dar a conocer el estado actual de la dimensión, mostrando un análisis general de las falencias de esa variable, en la segunda etapa se mostrará los fundamentos teóricos a reforzar y las alternativas de mejora y la última etapa se realizará un control de lo aprendido en donde se hará la respectiva evaluación de conocimientos a través de la herramienta interactiva llamada socrative

FUNDAMENTACION TEORICA

PRIMERA SEMANA DE CAPACITACIÓN

Tema de capacitación: Dimensiones desfavorable de la Cultura Organizacional

Cuadro 36.

Dimensiones desfavorable de la Cultura Organizacional

Días	Temas	Contenido	Capacitador	Personal	Tiempo de duración	Recursos
Lunes	Trabajo en equipo	– Origen de conflictos que desintegran el equipo. – Importancia de la empatia entre compañeros de trabajo. – Construcción de un propósito en común. – Técnicas para fomentar el compromiso en la realización del trabajo.	Tesista	21 trabajadores	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.
Martes	Integración	– Importancia de la unión departamental para el logro de resultados. – Recabamiento de información para toma de desiciones.	Tesista	21 trabajadores	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.
Miércoles	Criterios de recompensa	– Mecanismos para medir el rendimiento del personal: métodos de escala gráfica, método de elección forzada, método de investigación de campo	Tesista	21 trabajadores	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas,

		– Diferencias entre reconocimiento y recompensas – Subjetividad y objetividad para medir el rendimiento.				plataforma digital.
Jueves	Tolerancia al conflicto	– Mecanismos para tolerar conflictos – la asertividad – Valoración del rendimiento por resolución de conflictos	Tesista	21 trabajadores	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.
Viernes	Perfil de fines o medios	– Importancia del recurso humano en la obtención de fines, con la utilización de medios – Beneficios del perfil de fines y medios para la institución y para el personal.	Tesista	21 trabajadores	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.

Nota. Elaborado por Michelle Febres

SEGUNDA SEMANA DE CAPACITACIÓN

Tema de capacitación: Dimensiones desfavorable del Clima Organizacional

Cuadro 37.

Dimensiones desfavorable del Clima Organizacional

Días	Temas	Contenido	Capacitador	Beneficiario	Tiempo de duración	Recursos
Lunes	Remuneración	– Explicación de la percepción del personal sobre el estado actual de la variable en la institución. – Tipos de compensación por horas extras. – Alternativas de remuneración	Tesista	Coordinador Zonal, Jefe de recursos Humanos.	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.
Martes	Motivación	– Beneficios de la motivación laboral para la institución. – Tipos de incentivos laborales – Alternativas de solución para motivar a sus funcionarios.	Tesista	Coordinador Zonal, Jefe de recursos Humanos.	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.
Miércoles	Autonomía	– Importancia de la formación profesional del personal – Alternativas de solución para invertir eficazmente en la carrera profesional del trabajador.	Tesista	Coordinador Zonal, Jefe de recursos Humanos.	18:00 -19:00	Computadora o laptop, papel, esfero, diapositivas, plataforma digital.

Nota. Elaborado por Michelle Febres

Proceso de evaluación

Este se desarrollará mediante la herramienta digital socrative, misma que servirá como estrategía interactiva, en el que el trabajador mostrará su nivel de compresión sobre la capacitación recibida, el cuestionario constará de 10 preguntas y el empleado con más respuestas acertadas, recibirá un reconocimiento por parte de la expositor.

- **Recursos**
  - Humanos: funcionarios, directivos, expositor.
  - Materiales: computadoras, internet
- **Financiamiento**

  El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.
- **Presupuesto**

Cuadro 38

Presupuesto del plan de capacitación

Recurso	**Descripción**	**Cantidad**	**Costo unitario**	**Costo total**
Humano	Capacitadora	1	$50	$400
Tecnológico	Computadora	1	$5	$40
	Internet	1h	0,80 ctv.	$6,40
Material	Luz	1h	0,20 ctv.	$1,6
Total				**$448**

Nota. Elaborado por Michelle Febres

9. CONCLUSIONES

El análisis de la información permite llegar a las siguientes conclusiones:

- La cultura organizacional del MIDUVI- Loja en forma general no es del todo propicia, por la incidencia de los aspectos desfavorables dentro de sus dimensiones; cuyos promedios son inferiores a los 3 puntos, representados por el trabajo en equipo, la integración, criterios de recompensa, tolerancia al conflicto y perfil de fines y medios, lo que impide que el personal se desempeñe correctamente en sus actividades y labore con un comportamiento más participativo.
- El clima organizaciona del MIDUVI-LOJA se presenta de forma general como poco favorable para la institución, de acuerdo a sus promedios cercanos a los 2 puntos que indican la escasa gestión, en cuanto a remuneración, motivación y autonomía, lo que genera un comportamiento poco productivo de su personal, debido a que los directivos no muestran reconocimiento ni gratitud hacia sus empleados, pese a que realizan su trabajo a cabalidad y según los requerimientos institucionales.
- El comportamiento humano del MIDUVI-LOJA es parcialmente favorable, ya que, las percepciones de su personal ante los principios y valores intitucionales, muestran ponderaciones por encima de los 3 puntos, indicando que la práctica de estas dimensiones permite que los colaboradores laboren en un clima ameno.
- Los colaboradores trabajan en un clima laboral normal, pero sin motivación alguna para mejorar su comportamiento o desempeño en sus funciones, además, no se sienten reconocidos al brindar su esfuerzo a la institución.
- La mala retribución es un factor que desmotiva constantemente a los trabajadores del MIDUVI-Loja, por ello, no se esmeran en ser mejores empleados, ni mostrar su eficiencia laboral, simplemente cumplen con su responsabilidad y su horario.

- La relación de la cultura y clima organizacional con el comportamiento humano muestra que existe una leve influencia de las variables sobre su personal, ya que, presenta aspectos favorables y desfavorables dentro de las dimensiones, impidiendo que el personal responda con mayor productividad y un mejor comportamiento.

10. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda que:

- El área de Recursos Humanos mantenga y refuerce las buenas prácticas de las dimensiones de cultura y clima organizacional en el personal, de modo que continuen las relaciones entre compañeros, la comunicación, la tolerancia,el compromiso, el control, el liderazgo y la aplicación de valores.
- La institución priorice su atención en el personal, puesto a que son parte fundamental de la empresa, les brinde una remuneración justa y reconozca su esfuerzo en cada una sus funciones.
- Se aplique la propuesta sugerida por la tesista, que es el plan de capacitación al personal del MIDUVI, para reforzar y ampliar conocimientos sobre la cultura y clima organizacional y a su vez motivar al personal para que desarrollen sus actividades bajo otras perspectivas y se orienten a una conducta más positiva y tranquila.
- El departamento de Recursos Humanos promueva espacios de participación donde su personal pueda interactuar entre compañeros de trabajo y así conocer más sobre su entorno laboral y sobre la institución, y de esta manera se cree un ambiente apto, seguro y adecuado para trabajar.

11. BIBLIOGRAFÍA

Armenteros, A. L., & García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur - Scielo*, 1.

ArmenterosI, A. L., & García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur - Scielo*, 1.

Canive, T., & Balet, R. (06 de octubre de 2017). *sinnaps*. Obtenido de Capacitación laboral en una empresa: claves y técnicas para gestionarla: https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/capacitacion-laboral

Carrillo, P. Á. (2016). MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. *ciencias administrativas-revista digital*, 14.

Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. *ELSEVIER*, 365.

Echevarría, S. G. (1994). *Introducción a la economía de la empresa.* Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Echevarría, S. G. (1994). *Introducción a la economía de la empresa.* Madrid: Díaz de Santos S.A.

González, M. H. (2002). *Motivación animal y humana.* México: El Manual Moderno S.A DE C.V.

Gorostegu, E. P. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas.* Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces S.A.

Habitat y Vivienda. (2020). *Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda*. Obtenido de https://www.habitatyvivienda.gob.ec/

Herrera, A. (11 de agosto de 2014). *Conducta en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://es.slideshare.net/maalexisherrera/conducta-en-el-lugar-de-trabajo

Ibargüengoitia, A. (2005). *Apuntes para una filosofia de la empresa.* Mexico: Universidad Iberoamericana.

ISOTOOLS. (7 de MARZO de 2016). *Clima organizacional, el factor clave*. Obtenido de https://www.isotools.org/2016/03/07/clima-organizacional-factor-clave/

Jorge Caro, C. (2004). *Experiencias Sobre Sistemas de Incentivos a la Comunidad de Investigadores para fortalecer la innovación tecnológica*. Colombia: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

José Ignacio Vélaz, R. (1996). *Motivos y motivación en la empresa.* Madrid: Diaz de Santos S.A.

Kattia T. (07 de enero de 2013). *Valores Institucionales*. Obtenido de Slideshare: https://es.slideshare.net/ktoxick/valores-institucionales-15894822

Lazzati, S. (2008). *El Cambio Del Comportamiento en El Trabajo.* Buenos Aires: Granica S.A.

León Loja, M. C. (2017). Clima organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015. *Repositorio Universidad Nacional de Loja*, 103.

León, M. C. (2017). *Clima organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015".* Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Loja: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18638/1/Le%C3%B3n%20Loja%2C%20Mary%20Carmen.pdf

Lucila Cárdenas, Y. C. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*, 8.

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado.* Naucalpan de Juarez- México: PEARSON EDUCACION.

Manuel Pasaca, M. (2016). *"CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICACIA DEL PERSONAL*

ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Piura: Universidad Nacional de Piura.

MARTINEZ, S. P. (2009). Clima Organizacional. *Universidad de Cordoba*, 4.

Medellin, C. (6 de diciembre de 2013). *Cultura Organizacional*. Obtenido de https://www.coursehero.com/file/23207247/DIMENSIONES-DE-LA-CULTURA-ORGANIZACIONAL/

Morelos-Gómez, J., & Fontalvo-Herrera, T. J. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Redalyc.org - Unilibre Cali -Entramado*, 10.

Pacheco, J. (06 de mayo de 2019). *Web y empresas* . Obtenido de incentivos laborales: https://www.webyempresas.com/que-son-los-incentivos-laborales/

Padua, J. (1987). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales.* México: Fondo de Cultura Económica.

Pain, A. (1989). *Cómo Realizar un Proyecto de Capacitación.* Barcelona - España: GRANICA S.A.

Pasaca-Mora, M. E., Toral-Tinitana, R. d., Gallardo, N. A., & Cevallos-Cueva, C. (2018). El clima organizacional como factor determinante de la eficacia del personal administrativo en la facultad jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del conocimiento*.

Pérez Gorostegu, E. P. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas.* Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces S.A.

Pérez, A. M. (20 de mayo de 2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizaciona. *Correo Científico Médicode Holguín*, 19.

Pérez, J. B. (2019). *Cultural empresarial.* España: ELEARNING S.L.

Picapiedra, J. M. (2020). *¿Qué es Clima organizacional?* Obtenido de CEUPE: https://www.ceupe.com/blog/que-es-clima-organizacional.html

Punina, Á. P. (2016). MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. *ciencias administrativas-revista digital*, 14.

Reyes, R. A., Jara, L. M., & Calderón, C. V. (2014). Dimensiones e indicadores para medir los valores organizacionales. *EFDeportes.com, Revista Digital.*, 1.

Rivas, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa.* Madrid: Diaz de Santos S.A.

Rodríguez, M. D. (2015). *Diagnóstico Organizacional.* Alameda: Universidad Católica de Chile. Obtenido de CEUPE: https://www.ceupe.com/blog/que-es-clima-organizacional.html

Segredo Pérez, A. M. (20 de mayo de 2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico de Holguín*, 19.

Tejada, B. D. (7 de MARZO de 2007). *Administración de servicios de alimentación.* Medellín : Universidad de Antioquía. Obtenido de https://www.isotools.org/2016/03/07/clima-organizacional-factor-clave/

Vidal, D. d. (2001). *Diseño y elaboracion de cuestionarios para la investigacion comercial.* Madrid: ESIC EDITORIAL.

Wulf, E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo.* Patagonia: Universidad de la Serena.

12. ANEXOS

12.1. Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENCUESTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estimado Servidor (a):

Con la finalidad de recabar información sobre **EL COMPORTAMIENTO HUMANO, LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL MIDUVI ZONAL 7**, solicito su disposición a responder el cuestionario que se adjunta. Indique lo que considere más adecuado; el puntaje mayor (5) representa estar muy de acuerdo con el enunciado y el puntaje menor (1) representa estar muy en desacuerdo con el enunciado.
Muy de acuerdo, asigne 5 puntos.
De acuerdo, asigne 4 puntos.
Parcialmente de acuerdo, asigne 3 puntos.
Desacuerdo, asigne 2 puntos.
Muy en desacuerdo, asigne 1 punto.

No existe respuesta incorrecta, lo que interesa es conocer y describir el comportamiento humano y cómo se percibe la cultura Y el clima organizacional en el área administrativa del MIDUVI Zonal 7.

Tabulación de la encuesta dirigida al personal del MIDUVI																				
CULTURA ORGANIZACIONAL	**Promedio**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**
Identidad de los miembros																				
El personal de la institución está identificado con la visión institucional.	4,11	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	5	3	4	5
El personal del MIDUVI, está identificado con la misión de la institución	4,26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3
El personal de la institución está identificado con los valores institucionales.	4,26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4
	12,63																			
	4,21																			

Énfasis de grupo																					
El personal del MIDUVI tiene una actitud orientada al trabajo en equipo	3,42	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3
El personal del MIDUVI está preocupado por las metas mayores de la institución que requiere el trabajo en conjunto	3,68	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
El personal del MIDUVI está dispuesto a aceptar individualmente la responsabilidad por los errores del equipo de trabajo	2,53	3	3	1	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	3	2	3
La actitud del personal del MIDUVI es de aceptación de ayuda del otro y el agradecimiento correspondiente.	3,11	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4
	12,74																			
	3,18																			
Perfil de la decisión																				
En el MIDUVI las decisiones se toman después de haber obtenido toda la información disponible respecto a las alternativas	3,32	2	3	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	2	1	5	4	3	4
En el MIDUVI, las alternativas se clasifican con base en criterios explícitos	3,26	2	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3
En el MIDUVI la alternativa elegida proporciona el máximo beneficio posible para la institución	3,53	3	3	2	4	2	5	2	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	5	2
En el MIDUVI los dilemas éticos no existen en el proceso de toma de decisiones	3,37	4	2	1	3	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	5	4	3	4	2

Se utilizan argumentos lógicos y evidencia de hechos para justificar una decisión	3,32	2	3	1	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3
	16,79																			
	3,36																			
Integración																				
En el MIDUVI, las autoridades involucran a todas las áreas en las actividades de la institución	3,47	4	4	1	4	3	5	1	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	3	4
En el MIDUVI se dedica bastante esfuerzo y recursos para desarrollar a todo el personal	3,16	4	2	1	3	2	5	1	3	4	5	4	3	2	4	3	4	5	3	2
En el MIDUVI se solicita y otorga información a todas las áreas y personal necesario para la toma de decisiones	2,89	4	1	1	4	3	5	1	3	4	3	4	2	2	2	5	5	2	3	1
En el MIDUVI las prácticas exitosas en una unidad se replican en las otras	3,26	4	4	1	4	3	5	4	3	3	2	4	3	2	2	5	4	2	3	4
En el MIDUVI todas las unidades funcionan independientemente	3,21	2	2	2	3	3	5	1	4	4	3	3	4	2	5	5	4	4	3	2
	16,00																			
	3,20																			
Control																				
El personal del MIDUVI no requiere de una estrecha supervisión y orientación continua.	3,26	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	5	2	4	2	3	5	4	3	2
El personal del MIDUVI está preocupado por las metas superiores de la institución antes que a la obediencia al superior	3,74	4	4	4	3	2	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
El personal del MIDUVI es	4,05	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5

disciplinado a pesar de la libertad otorgada para realizar su tarea																					
	11,05																				
	3,68																				
Tolerancia al riesgo																					
El personal del MIDUVI intenta formas innovadoras para resolver los problemas	3,68	4	4	4	3	2	5	1	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4
El área de RH del MIDUVI fomenta en el personal adoptar formas nuevas para hacer las cosas	3,47	4	2	3	4	2	5	1	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5
El área de RH del MIDUVI, fomenta la iniciativa para la realización de las tareas	3,00	4	2	2	3	2	5	1	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	1
En el MIDUVI el pensar y hacer las cosas nuevas es de suma importancia	3,79	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	3	3
	13,94																				
	3,49																				
Criterios de recompensa																					
Los reconocimientos en el MIDUVI se basan en el rendimiento	2,47	2	1	1	4	2	4	1	4	4	5	1	1	1	5	4	1	2	3	1
En el MIDUVI existen mecanismos para mejorar medir el rendimiento con fines de recompensa	2,16	2	1	1	3	2	4	1	3	3	3	1	1	1	4	5	1	1	2	2
El personal del MIDUVI conoce los criterios para medir el desempeño del personal	3,26	2	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	1	5	5	5	2	3	4
En el MIDUVI existen mecanismos para revisar las evaluaciones del desempeño con fines de recompensa	2,53	2	2	3	3	2	4	1	3	3	3	1	3	1	4	5	1	3	2	2
La subjetividad no forma parte para la medición del	2,89	2	3	1	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	5	1	3	3	3

desempeño con fines de recompensa																				
	13,32																			
	2,66																			
Tolerancia al conflicto																				
En el MIDUVI se valora más enfrentar los conflictos antes de evadirlos.	2,89	4	3	3	4	2	5	1	3	3	4	2	3	3	2	4	1	3	2	3
En el MIDUVI se valora los análisis profundos para solucionar los problemas interpersonales.	2,68	2	1	3	3	2	4	1	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	1
En el MIDUVI se valora afrontar los problemas inherentes a la situación laboral	2,79	2	2	1	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	4	3
En el MIDUVI no es suficiente evidenciar el problema sino solucionarlo	3,47	4	2	2	4	2	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	2	3	4
	11,83																			
	2,96																			
Perfil de los fines o medios																				
En el MIDUVI es tan importante los medios como fines	3,63	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	3	4	3
En el MIDUVI se preocupa que los medios para alcanzar los fines no perjudiquen al personal	2,95	4	3	2	3	2	5	2	3	4	4	4	3	1	2	5	1	3	2	3
En el MIDUVI se preocupa que los medios para alcanzar los fines no afectan los recursos de la institución	3,53	4	3	2	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	1	4	3	4
En el MIDUVI se cuida que los medios para alcanzar los fines no afecten la imagen institucional	3,74	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	2
En el MIDUVI se cuida que los medios para	3,16	4	3	2	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	5	5	1	3	4	3

alcanzar los fines no deterioren las relaciones interpersonales																				
	17,00																			
	3,40																			
TOTAL	**29,96**																			
PROMEDIO	**3,33**																			
Comportamiento Humano	**Promedio**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**
Principios y Valores																				
Los principios y valores rigen el comportamiento del personal en la institución	3,79	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4
Los principios y valores institucionales ayudan a que los empleados se sientan parte de la empresa.	3,68	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	5	2	3	3	3	4	3	4	4
Los principios y valores institucionales ayudan a que el personal de la empresa trabaje en equipo por las mismas metas y objetivos	3,58	5	5	5	2	4	3	5	4	4	3	5	2	3	3	3	4	2	3	3
	11,05																			
	3,68																			
Confidencialidad																				
La información institucional es manejada con confidencialidad	3,79	4	5	5	3	4	3	2	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4
Las políticas de confidencialidad de la empresa les proporcionan un entorno de trabajo seguro a los trabajadores	3,53	5	5	4	1	4	4	3	4	4	4	5	3	3	1	3	4	3	4	3

	7,32																			
	3,66																			
Puntualidad																				
La puntualidad del personal favorece el desarrollo de las actividades diarias dentro de la institución	4,05	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	3
Los empleados aumentan su productividad con el logro de metas en el tiempo establecido	3,53	5	5	4	1	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	5	4	3	2	5
	7,58																			
	3,79																			
Responsabilidad																				
Las autoridades del MIDUVI tienen la responsabilidad de brindar condiciones aptas y justas a los trabajadores	3,47	1	4	5	1	4	4	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	4	3
El MIDUVI es responsable de capacitar constantemente a su personal para una mayor eficiencia en sus labores.	3,21	3	4	5	1	2	4	3	3	3	2	5	1	3	5	3	4	3	3	4
	6,68																			
	3,34																			
Honestidad																				
La honestidad en los empleados del MIDUVI genera confianza y mejora las relaciones interpersonales.	3,84	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	2	3	4	4	3	4
En el MIDUVI los colaboradores cumplen con honestidad lo planificado para beneficio de la sociedad	4,21	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	3	4	5	4	5	4	4
	8,05																			
	4,03																			
Respeto																				

En el MIDUVI existe el respeto entre compañeros, directivos y la sociedad en general.	4,11	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4
En la institución no existe discrimen de ninguna naturaleza por parte de los funcionarios.	4,05	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	4
	8,16																			
	4,08																			
Trabajo en equipo																				
En el MIDUVI el trabajo en equipo ayuda a cumplir los objetivos en menor tiempo y con mayor eficacia	4,05	5	5	5	2	5	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5
Los resultados del trabajo en equipo en los departamentos de la institución son más satisfactorios que los realizados individualmente	3,74	5	5	5	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3	1	4	4	4	4	5
	7,79																			
	3,89																			
Tolerancia																				
Las autoridades de la institución son pacientes y tolerantes con el personal	3,74	5	4	5	1	4	4	5	3	3	4	5	3	4	2	3	4	4	5	3
La tolerancia entre compañeros de trabajo demuestra un ambiente laboral ameno.	3,84	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	3	4	2	5	3
El personal de la empresa tolera los problemas suscitados en el trabajo	3,74	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	2	5	4	3	4	3	4	4
	11,32																			
	3,77																			
Solidaridad																				
La solidaridad es el valor predominante de todos los	4,16	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	2	5	4	4	4	5	3	4

miembros de la institución dentro y fuera de la empresa																				
Ante problemas institucionales o personales, la institución se solidariza con sus integrantes.	3,79	5	5	5	4	2	4	5	4	4	2	5	2	5	1	4	4	4	2	5
	7,95																			
	3,97																			
TOTAL	**34,22**																			
PROMEDIO	**3,80**																			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENCUESTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estimado Servidor (a):

Con la finalidad de recabar información sobre **EL COMPORTAMIENTO HUMANO, LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL MIDUVI ZONAL 7**, solicito su disposición a responder el cuestionario que se adjunta. Indique lo que considere más adecuado; el puntaje mayor (5) representa estar muy de acuerdo con el enunciado y el puntaje menor (1) representa estar muy en desacuerdo con el enunciado.
Muy de acuerdo, asigne 5 puntos.
De acuerdo, asigne 4 puntos.
Parcialmente de acuerdo, asigne 3 puntos.
Desacuerdo, asigne 2 puntos.
Muy en desacuerdo, asigne 1 punto.

No existe respuesta incorrecta, lo que interesa es conocer y describir el comportamiento humano y cómo se percibe la cultura Y el clima organizacional en el área administrativa del MIDUVI Zonal 7.

Tabulación de la encuesta dirigida a los directivos del MIDUVI			
CULTURA ORGANIZACIONAL	**PROMEDIO**	**1**	**2**
Identidad de los miembros			

Las autoridades de la institución están identificadas con la filosofía empresarial (misión, visión, valores).	4,00	5	3
	4,00	5,00	3
	2,00	5	3
Énfasis de grupo			
Las autoridades del MIDUVI fomentan en sus colaboradores el trabajo en equipo para conseguir resultados gratificantes y provechosos	4,00	4	4
Las autoridades del MIDUVI son los responsables directos de los resultados que se obtengan del trabajo en equipo.	4,50	5	4
	8,50	9	8
	4,25	4,5	4
Perfil de la decisión			
Las autoridades toman decisiones después de haber obtenido toda la información disponible respecto a las alternativas	3,00	3	3
Las autoridades eligen la alternativa que proporciona máximo beneficio para la empresa.	4,00	5	3
Las autoridades utilizan argumentos lógicos y evidencia de hechos para justificar sus decisiones	3,50	4	3
	10,50	12	9
	3,50	4	3
Integración			
En el MIDUVI, las autoridades involucran a todas las áreas en las actividades de la institución	4,00	5	3
	4,00	5	3
	4,00	5	3
Control			
Las autoridades del MIDUVI no requiere de una estrecha supervisión y orientación continua.	3,00	5	1
Las autoridades del MIDUVI controlan el cumplimiento de metas por parte de su personal	4,50	5	4
Las autoridades del MIDUVI son disciplinadas a pesar de la libertad otorgada para realizar su tarea	3,50	4	3
	11,00	14	8
	3,67	4,67	3
Tolerancia al riesgo			
Las autoridades del MIDUVI crean estrategias innovadoras para resolver los problemas de la institución	3,50	4	3
El área de RH del MIDUVI fomenta los intentos genuinos para modificar la conducta en base a retroalimentación	2,50	3	2
	6,00	7	5
	3,00	3,5	3
Criterios de recompensa			
Las autoridades del MIDUVI otorgan reconocimientos en base al rendimiento de sus colaboradores	1,50	2	1

Las autoridades del MIDUVI conocen los criterios para medir el desempeño del personal	2,50	3	2
Las autoridades del MIDUVI utilizan mecanismos para evaluar el desempeño de los empleados con fines de recompensa	3,50	5	2
	7,50	10	5
	2,50	3,33	2
Tolerancia al conflicto			
Las autoridades del MIDUVI valoran más analizar, enfrentar y solucionar los conflictos antes que evadirlos.	4,00	5	3
En el MIDUVI las autoridades no se contentan con solo evidenciar el problema sino solucionarlo	4,00	5	3
	10,50	10	6
	5,25	5	3
Perfil de los fines o medios			
Las autoridades del MIDUVI se preocupan por que los medios para alcanzar los fines no perjudiquen al personal ni a la institución en ningún aspecto	3,50	5	2
	0,04	5	2
	0,04	5	2
COMPORTAMIENTO HUMANO	**PROMEDIO**		
Principios y Valores			
Las autoridades de la institución promueven la práctica de principios y valores para regir el comportamiento del personal en la institución	3,50	4	3
	3,50	4	3
	3,50	4	3
Confidencialidad			
Las autoridades del MIDUVI manejan la información institucional con confidencialidad para proteger a la empresa	3,50	5	2
Las autoridades de la empresa imparten las políticas de confidencialidad a sus trabajadores para ofrecerles un entorno laboral seguro	3,00	4	2
	6,50	9	4
	3,25	4,5	2
Puntualidad			
La puntualidad en el alcance de las metas institucionales hace que las autoridades se sientan satisfechas con el trabajo de sus funcionarios	4	5	3
	4	5	3
	4	5	3
Responsabilidad			
Las autoridades del MIDUVI tienen la responsabilidad de brindar condiciones aptas y justas a los trabajadores	3,5	5	2
El departamento de RH del MIDUVI es responsable planificar capacitaciones constantes a su personal para una mayor eficiencia en sus labores.	3	3	3

	6,50	8	5
	3,25	4	3
Honestidad			
La honestidad en los empleados del MIDUVI genera confianza en sus superiores y mejora las relaciones interpersonales.	3,5	3	4
	3,50	3	4
	3,50	3	4
Respeto			
En el MIDUVI existe el respeto entre los jefes de cada departamento, compañeros, directivos y la sociedad en general.	3	3	3
no existe ningún tipo de discriminación por parte de las autoridades hacia sus colaboradores y sociedad en general	4	4	4
	7,00	7	7
	3,50	3,5	4
Trabajo en equipo			
En el MIDUVI las autoridades trabajan en equipo con su personal para cumplir los objetivos en menor tiempo y con mayor eficacia	4	5	3
	4,00	5	3
	4,00	5	3
Tolerancia			
Las autoridades de la institución son pacientes y tolerantes con el personal, logrando un buen ambiente laboral	4	5	3
	4,00	5	3
	4,00	5	3
Solidaridad			
Las autoridades y sus colaboradores son solidarios con la sociedad a través de los programas de vivienda para las personas de bajos recursos económicos	4	5	3
	4,00	5	3
	4,00	5	3
Total	0,30		

12.2. ANEXO 2

PROYECTO DE TITULACIÒN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CICLO: 10 **PARALELO:** A

DOCENTE:

Ing. Carmen Cevallos

ALUMNA:

Michelle Febres

TEMA:

Proyecto de tesis

INDICE

1. TÍTULO 32
2. PROBLEMÁTICA 32
3. JUSTIFICACIÓN. 33
4. OBJETIVOS 34
4.1. Objetivo general 34
4.2. Objetivos específicos 34
4. MARCO TEÓRICO 34
4.1. Marco referencial 34
4.2. Marco Teórico 37
4.2.1. Comportamiento Humano 37
4.2.2. La cultura organizacional 41
4.2.3. El clima organizacional 43
4.2.4. Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda 47
4.3. Marco conceptual 49
5. METODOLOGÍA 51
5.1. Método descriptivo simple 51
5.2. Método analítico 51
6. TÉCNICAS 51
6.1. Encuesta 51
7. CRONOGRAMA 52
8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO 7
9. BIBLIOGRAFÍA ..... ¡Error! Marcador no definido.
10. ANEXOS ..... ¡Error! Marcador no definido.

1. TÍTULO

"ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA ZONAL 7. LOJA, CON BASE A LA CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL. AÑO 2020/2021"

2. PROBLEMÁTICA

Es importante reconocer que en nuestra sociedad se propone valores tanto éticos como morales, los cuáles se convierten en el punto de referencia para definir macro y micro políticas sociales, con la acción comunitaria. Los efectos de una mala actitud por causa del poco fortalecimiento de los valores éticos y morales tienen gran influencia sobre la convivencia laboral en el accionar de la institución y en el aprendizaje de las personas, sobre todo si consideramos que "mejorar el comportamiento" es una tarea que se le atribuye solo a unos pocos, cuando esto debe ser tarea de todos.

Debido a esto durante los últimos años las instituciones públicas han enfrentado problemas, por los cambios bruscos que se han dado, donde se ha podido evidenciar la perdida de los valores, las malas relaciones entre compañeros de trabajo, y de los diferentes departamentos; lo que impide que se genere una convivencia armónica dentro de la institución.

Sin duda alguna, la no practica de valores es un tema que nos preocupa a todos, ya que las formas tradicionales de afrontar las diversas culturas adquiridas por nuestra sociedad están provocando un inadecuado comportamiento en los trabajadores, y funcionarios, tales como: la impuntualidad, el uso de lenguaje soez, el irrespeto a sus compañeros, la irresponsabilidad en el trabajo, falta de motivación e incentivos al personal por parte de los directivos, baja autoestima etc. Es por ello que reportan bajos índices de logro de metas a nivel local y nacional, se fracciona la identidad institucional. Evidenciándose este problema en la mayoría de las instituciones del estado.

Desde una perspectiva externa se puede percibir que en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda se vive un ambiente tenso, debido a que las relaciones internas, son únicamente laborales, las funciones de cada empleado no están bien definidas ni acorde al competencias profesionales, no existe motivación hacia el personal que integra la institución, ni se promueve un buen ambiente organizacional, esto debido a que no se inculca la aplicación de los valores institucionales establecidos en la filosofía empresarial, por ello, lo planteado solo queda en texto y no en práctica.

Por tratarse de una empresa pública con trabajadores de nombramiento, existe un desinterés hacia su personal por parte del estado, estos no se preocupan por el recurso humano y menos por su clima laboral, por lo que, al mostrar el diagnóstico realizado, ya sea, positivo o negativo, llamará la atención de sus directivos y de las demás instituciones públicas, demostrándole al gobierno que es importante conocer las situaciones laborales de sus funcionarios, para que estos rindan mejor en sus actividades, ya que, que no solo se motiva económicamente, sino que también es necesario saber escuchar y tratar a las personas con las que se trabaja para que sean más eficaces y eficientes.

3. JUSTIFICACIÓN.

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja, carrera Administración de empresas he realizado este proyecto principalmente con fines académicos, ya que, me encuentro cursando el 10mo ciclo, y este proyecto es un requisito importante para dar paso a lo que es el desarrollo de mi tesis de grado. La culminación del mismo me permitirá tener una visión clara de lo que voy a hacer para la obtención de información y resultados en la investigación.

Así como también este proyecto ayudará al mejoramiento de la institución pública, puesto que, nunca antes se había realizado un estudio similar dirigido al ambiente empresarial; con el aporte de la investigación, se podrá corregir las falencias del departamento de talento humano en cuanto se refiere al comportamiento del personal, a su clima laboral y a su cultura organizacional.

El proyecto contribuirá internamente con la gestión de las personas que forman parte de la institución, determinando el ambiente en el que se encuentran laborando los trabajadores, las relaciones interpersonales, la comunicación y la cultura que representa a cada departamento y a cada integrante.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Determinar el comportamiento del personal que labora en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Zonal 7. Loja, con la influencia de la cultura y el clima organizacional.

4.2. Objetivos específicos

Determinar la incidencia que tiene la cultura organizacional sobre el comportamiento humano en el MIDUVI Zonal 7.

Determinar la incidencia que tiene el clima organizacional sobre el comportamiento humano en el MIDUVI Zonal 7.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Marco referencial

- **Modelo de intervención en clima organizacional**

  (Lucila Cárdenas, 2009), En su artículo" Modelo de intervención en clima organizacional" indica que el clima organizacional se refiere al ambiente percibido por los integrantes de la empresa. Este influye en los procesos internos, en la productividad y satisfacción laboral. Por ello el autor propone un modelo para intervenir en el clima organizacional e identificar los cambios que trae el mismo.

  Este modelo se lo llamó "PMCO" el cual consistió en la aplicación de test para medir la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo. Para poder saber cómo se mide el clima organizacional se debe conocer la interacción de factores individuales, grupales y organizacionales, así como todo tipo de factores que rodean el ambiente, ya que, el individuo se comportar diferente en cada medio y se adapta a distintos espacios o situaciones.

  Este modelo aplica una dinámica interactiva para integrar al trabajador. En primera instancia se realiza el diagnostico empresarial referente a ambiente laboral, seguidamente se socializo y discutió sobre el diagnostico con los colaboradores, identificando los posibles riesgos, finalmente se diseñó y planeo estrategias de intervención de manera individual.

En la ejecución se dividió a los colaboradores en 2 grupos de una muestra de 110 individuos, un experimental que se le aplico un el modelo y el otro de control no se le hizo intervención. Luego de seis meses de prueba se evaluó con un test a ambos grupos para saber cómo se encuentra su clima organizacional. Los resultados manifestaron efectividad, ya que se logró mejorar los procesos de comunicación, de trabajo en equipo, y demás relaciones interpersonales, los cuales generan e influyen en un ambiente laboral satisfactorio. Los participantes pudieron desarrollar mejor sus tareas, cumplir los objetivos empresariales y mejorar el clima organizacional.

- **Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial**

  (Morelos-Gómez & Fontalvo-Herrera, 2014) en su artículo denominado "Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial" pretenden analizar los elementos que influyen en la cultura organizacional dentro de la empresa, por ello, los autores realizan una investigación cualitativa y analítica, con el fin de conocer los aspectos relevantes de la cultura y sus respectivos factores determinantes.

  Para cumplir este objetivo, primeramente, se realizó la revisión de literatura de 55 artículos científicos que contribuyeron para definir, comparar y analizar la información investigada.

  En el desarrollo se constató que existen rasgos que influyen en la cultura organizacional como son las creencias, las normas, los símbolos, los lenguajes y las costumbres provenientes de cada grupo de interés ya sea del interior o exterior de la empresa, de modo que se identifique las afinidades o discrepancias entre los integrantes y sus ideales.

  También se logró determinar que los factores que inciden en la esta cultura empresarial son: la estrategia, la estructura, trabajo en equipo, estilo de liderazgo de los directivos, características organizacionales, los fundadores, los propietarios y el ambiente.

  Los resultados del análisis de estas variables mostraron que es fundamental el adecuado trato a cada uno de estos factores, ya que permiten establecer modelos de aprendizaje organizacional que se direccionen al cumplimiento de los objetivos empresariales; así como también es importante analizar el macro ambiente, para identificar los cambios conductuales en los clientes internos, de manera que se cree relaciones de comunicación y confianza.

Finalmente, el artículo concluye que para mejorar y fortaleces las relaciones laborales se debe tener el hábito cotidiano de valores, normas y procedimientos y con ello lograr maximizar la eficiencia empresarial.

- **Medición de la cultura organizacional**

  (Punina, 2016) En su artículo titulado como "Medición de la cultura organizacional" define a la cultura organizacional como un complejo subsistema que se desarrolla dentro de la organización y el contexto; así mismo cuenta con 6 características orientadas a los resultados, los equipos, las personas, a la innovación, la agresividad, minuciosidad, y estabilidad. También cuenta con factores determinantes como la estrategia, la estructura, el trabajo grupal, el liderazgo, el ambiente, etc. Todos ellos contribuyendo a formar parte de la cultura organizacional.

  La investigación tiene como objetivo analizar diversos documentos empíricos actuales acerca de los métodos para medir la cultura organizacional y con ello determinar el problema y las formas de medición de la cultura. Para ello se levanta información, analizando cada una de las variables en bibliotecas virtuales, revistas indexadas y libros orientados a estudios similares.

  En el desarrollo de la metodología se revisó 43 artículos relacionados con el tema y se detalló la participación de cada variable con el estudio, se identificó los distintos modelos o instrumentos para medir la cultura organizacional, cada uno con sus respectivas instrucciones, ya que, el comportamiento humano es cambiante, tiene limitaciones y puede alterar los resultados. Por ello el autor cree importante la aplicación de técnicas para la recopilación de información (entrevistas, encuestas) , para el análisis de datos y para la toma de decisiones.

- **Clima organizacional**

  (MARTINEZ, 2009) En su artículo denominado "Clima organizacional" resalta la importancia del ambiente laboral y lo define como un cambio de actitud, en las personas debido a diferentes circunstancias.

  También muestra los aspectos que forman parte de esta rama como son: la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad, estos contribuyen a motivar a los miembros de la empresa a mejorar su comportamiento, su estado de ánimo y formar un sistema interdependiente altamente dinámico,

El clima organizacional permite gestionar el interior de la empresa, diagnosticar acerca de las políticas y procedimientos implementados y que cambios traen consigo. Además, contribuye a los planes de acción, productividad y desarrollo, así como, en los procesos para conseguir certificaciones de calidad.

La conclusión del artículo es que el clima organizacional es el ambiente que perciben los colaboradores dentro de la organización, también son los diferentes comportamientos ante distintos estímulos que se encuentran en el entorno que se desarrolla la empresa.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Comportamiento Humano

Definición:

(González, 2002) En su libro "Motivación animal y humana" manifiesta que el comportamiento de los seres humanos, al igual que el de la mayor parte de los organismos, es susceptible de ser modificado por dos fuentes de estimulación que ocurren en momentos diferentes con respecto al propio comportamiento; la primera de ellas es la conducta involuntaria y la segunda tiene que ver con la conducta voluntaria.

Características

(Lazzati, 2008) En su libro "El cambio del comportamiento en el trabajo" establece que las características que influyen en el comportamiento humano son:

- Las condiciones físicas (destreza y salud)
- La personalidad (motivos, rasgos y auto concepto)
- La inteligencia (capacidad intelectual e inteligencia emocional)
- Los valores y las creencias
- La vocación
- El conocimiento
- Las habilidades específicas

Comportamiento Humano Organizacional

Según (Gorostegu, 2018) en su libro "Comportamiento humano y habilidades directivas" define el comportamiento organizativo es un campo de conocimiento que se centra en las personas. Concretamente, estudia tanto el comportamiento de las personas individuales como el de los grupos de personas, y el de las propias organizaciones en su conjunto

- Al centrarse en los individuos, lo hace fijándose tanto en los comportamientos externos, como en los estados internos de las personas que acompañan a esos actos observables.
- El comportamiento de grupos de personas y organizaciones. Estos presentan formas de comportamientos que ni se producen en las personas ni pueden explicarse por los comportamientos individuales.

Elementos del comportamiento organizativo

- **Las personas:** forman la organización, tanto individualmente consideradas como en forma de grupos. Crean la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.
- **La estructura:** establece las relaciones entre las personas dentro de la organización.
- **La tecnología:** permite que las personas realicen más trabajo con menos esfuerzo, y que se realicen nuevos trabajos para alcanzar nuevos objetivos que no eran viables antes de la existencia de una nueva tecnología.
- **El entorno:** condiciona el comportamiento de las organizaciones y de los grupos e individuos. Influye en su conducta y en sus condiciones de trabajo (Gorostegu, 2018).

Dimensiones para medir el comportamiento humano

En el artículo "Dimensiones e indicadores para medir los valores organizacionales" publicado por (Reyes, Jara, & Calderón, 2014) se mide el comportamiento humano relacionado con los valores organizaciones, los cuales también están concebidos en la sociedad; para crear una generación más humana, educada y culta.

Para ello se define cada valor con su modo de actuación y sus respectivas dimensiones e indicadores, de manera que se logre determinar si el individuo cuenta con esos valores y en qué nivel los cumple.

- **Patriotismo:** Es la lealtad hacia la propia historia, a la patria o a la institución.

<u>Modos de actuación</u>

- Estar dispuestos a asumir las prioridades de la institución.
- Poseer sentido de independencia nacional y de orgullo por su identidad.
- Participar activamente en las tareas con plena conciencia de su labor.

<u>Dimensión e indicador:</u>

- Cognitiva: Nivel de conocimiento integral de la historia
- Conductual: función en la educación intergeneracional
- Afectiva: muestras de sentimientos en las actividades patrióticas

2. Dignidad: Es el respeto a la humanidad y a uno mismo.

- Tener una conducta consecuente con la ética
- Mantener un comportamiento adecuado en la actividad social y en la vida cotidiana.
- Poner su talento al servicio.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Conocer el valor humano
- Conductual: Manifestación de un comportamiento ético
- Afectiva: modestia ante manifestación de dignidad propia

3. Responsabilidad: Cumplimiento del compromiso ante sí mismo, la familia y la sociedad.

- Cuidar el medio ambiente.
- Cumplir con sus deberes y exigir sus derechos.
- Asumir la crítica y la autocrítica.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Mantener determinado las principales responsabilidades
- Conductual: Cumplimiento cabal de los deberes
- Afectiva: Orgullo de cumplir con los deberes asignados o desánimo al incumplir tareas

4. Humanismo: Amor hacia el ser humano y preocupación por el desarrollo pleno de todos

- Respetar a las personas sin tener en cuenta: sexo, edad, color, orientación sexual, religión, ocupación, desarrollo físico y mental, credo, etc.
- Hacer prevalecer el mérito de las personas.
- Ser altruistas, generosos, empático y desinteresados.
- Propiciar un clima de respeto, confianza y amistad.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Conocimiento de la humanidad en su naturaleza compleja

- Conductual: Comportamiento y trato con el resto de las personas humano sin diferenciación alguna
- Afectiva: Muestras de emoción a partir de acciones que promulguen el mejoramiento humano

5. Honestidad: Armonía entre el pensamiento, el discurso y la acción.

- Sincero en el discurso y consecuente con la acción.
- Valentía para expresar lo que piensa, en el lugar adecuado.
- Combatir la doble moral, la hipocresía, la traición, el fraude y la mentira.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Comprensión del significado de la verdad
- Conductual: Comportamiento veraz y aborrecimiento de actitudes deshonestas
- Afectiva: Muestras de emoción ante la honestidad social o individual

6. Sentido de pertenencia: Amor hacia la institución, en la comprensión con su encargo social y del significado de lo que se aporta para la consecución del mismo.

- Correspondencia entre los planes de desarrollo y las motivaciones individuales y colectivas.
- Demostrar sacrificio y esfuerzo personal a favor del desarrollo de la institución.
- Apego material y espiritual a todos los lugares que representan a su institución, como patrimonio personal.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Conocer los objetivos y misiones de la institución a la que pertenece
- Conductual: Comportamiento ético y responsable en el cumplimiento de las funciones
- Afectiva: Muestras de sufrimiento o alegría con los fracasos o éxitos obtenidos

7. Profesionalidad: Calificación y competencia de los trabajadores, desde su puesto de trabajo, para hacer cumplir los objetivos de su colectivo, sentir plena satisfacción individual al ejercer sus tareas y comprender a fondo las responsabilidades sociales que asume.

- Establecer y cumplir las normativas de calidad de su institución y su colectivo laboral.
- Mantener un clima de compromiso y consagración con la profesión y con el nivel de respuesta a las tareas y deberes sociales asignados.

- Estimular a los demás de forma individual y colectiva, según sus resultados de trabajo.
- Contribuir a la auto capacitación y capacitación de los trabajadores a los diferentes niveles.

Dimensión e indicador:

- Cognitiva: Juicio para desarrollar la labor profesional
- Conductual: Demostración de competencia
- Afectiva: orgullo y amor a lo que hace como profesional

4.2.2. La cultura organizacional

Definición

(Pérez J. B., 2019) En su libro "Cultural empresarial" menciona que la cultura organizacional manifiesta la identidad de la empresa, ya que, es el conjunto de creencias, valores, hábitos, tradiciones, es decir, la forma de ser e interactuar de la empresa con el entorno interno y externo con sus diferentes grupos de interés.

Importancia:

Para (Pérez J. B., 2019) contar en la empresa con la cultura organizacional es importante, debido a que, direcciona a los trabajadores a conocer y cumplir con la misión y visión de la organización; de manera que aumenten su desempeño y productividad laboral.

Perspectivas de estudio de la Cultura Organizacional

El mismo autor muestra las siguientes perspectivas de la cultura organizacional:

- Management Comparativo: la cultura representa una variable externa, ajena de la organización
- Cultura como organización informal: se desarrolla dentro de la organización
- Cultura como una organización formal: el trabajo, la comunicación, las herramientas, la información.

Elementos que componen la cultura empresarial

Así como también propone los siguientes elementos para contribuir a mejorar la profesionalidad, el compromiso y la comunicación.

- Comunicación:
    - Cooperación

  - Saber escuchar
  - Trabajo en equipo
- Mejora continua
  - Innovación
  - Capacidad de aprendizaje
- Profesionalidad
  - Orientación al cliente
- Ilusión en el trabajo
  - Fortaleza
- Compromiso
  - Respeto, cortesía, urbanidad, tolerancia
  - Lealtad, compromiso con el logro de los resultados

Aspectos influyentes en la cultura organizacional

- Paradigma: la filosofía de la empres
- sistemas de control: procesos de vigilancia
- estructura organizacional: los niveles de jerarquía, los flujos de trabajo
- estructuras de poder: toma de decisiones
- símbolos: todo tipo de simbología, logos, señalización
- rituales y rutinas: compromisos, reuniones. (Pérez J. B., 2019)

Dimensiones de la cultura organizacional

(Medellin, 2013) En su publicación titulada "Cultura Organizacional" muestra una clasificación de las dimensiones de la cultura organizacional la cual es:

8. INNOVACION Y ACEPTACION DE LOS RIESGOS Grado en el cual se alienta a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos, nos dice que tanta oportunidad se le da al empleado de poder tomar decisiones, aunque sea de riesgo, pero siempre buscando el bien común de la organización.
9. ATENCION A LOS DETALLES Grado en el cual se espera que los empleados demuestran precisión, análisis y atención a los detalles de estructura que hace referencia a la estructuración de los puestos de trabajo
10. ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS Grado en el cual los gerentes enfocan su atención en los resultados o efectos, y no en las técnicas y procesos mediante los cuales se logró obtener los resultados.

11. ORIENTACION HACIA LAS PERSONAS Grado en el cual las decisiones administrativas toman en consideración el efecto de los resultados sobre las personas que están dentro de la organización
12. ORIENTACIÓN HACIA EL EQUIPO – Grado en el cual las actividades de trabajo están organizadas en torno de equipos, no de individuos.
13. AGRESIVIDAD – Grado en el cual las personas son agresivas y competitivas, en lugar de mostrarse accesibles y serviciales
14. ESTABILIDAD – Grado en el cual las actividades de la organización ponen énfasis en mantener el status quo, en oposición al crecimiento.

(Manuel Pasaca, "CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2016) en su tesis doctoral denominada "Cultura y clima organizacional como factores determinantes de la eficacia del personal administrativo en el área jurídica, social y administrativa de la universidad nacional de Loja" ha expuesto las siguientes dimensiones consideradas como más importantes para el desarrollo de la investigación las cuales se detallan a continuación:

- **Identidad de los miembros:** cuando los colaboradores se identifican con la institución, con sus labores y sus actividades a desarrollar.
- **Énfasis de grupo:** capacidad de trabajar en conjunto o de manera individual.
- **Perfil de la decisión:** acción de priorizar acciones y recursos de la empresa
- **Integración:** realizar las actividades de manera coordinada e independiente.
- **Control:** regirse ante normas o reglamentos establecidos. (autocontrol)
- **Tolerancia al riesgo:** ante el cambio, innovación, creatividad en las tareas.
- **Criterios de recompensa**: basados en el esfuerzo y rendimiento de las personas.
- **Tolerancia al conflicto:** respuesta o solución ante problemas organizacionales.
- **Perfil de los fines o medios:** priorizar los medios para conseguir los fines.

4.2.3. El clima organizacional

Definición

(ArmenterosI & García, 2015) En su artículo "Generalidades del clima organizacional" definen al clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la

capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en genera

Características del clima organizacional

- Nivel de motivación
- Grado de liderazgo
- Integración de los equipos
- Confianza entre los miembros de la empresa
- Grado de comunicación
- Grado de colaboración
- Nivel de participación
- Creatividad y desarrollo profesional

Funciones del clima organizacional

- Define límites.
- Genera sentido de identidad para los miembros
- Facilita el compromiso
- Posibilita el mantenimiento de la estabilidad y unidad de la organización
- Establece pautas y normas.
- Controla y guía los comportamientos de los empleados (ArmenterosI & García, 2015)

Consecuencias del clima organizacional

Que una organización tenga un buen o mal clima organizacional aporta resultados a la organización, que pueden ser positivos o negativos.

- Los resultados positivos: el clima laboral puede aportar logros, incremento de la productividad, satisfacción de los empleados, innovación, reducción de la tasa de rotación, etc.
- En cuanto a las consecuencias negativas podemos destacar disminución de la productividad, déficit de innovación ausentismo laboral, incremento de la tasa de rotación, etc (ISOTOOLS, 2016)

Tipos de clima organizacional

Según (Picapiedra, 2020) en su publicación "¿Qué es Clima organizacional?" los tipos de clima organizacional son:

- Personalidad pasiva
- Impersonal pasiva
- Impersonal activa
- Personalidad activa

Dimensiones para el estudio del clima organizacional

Para (Pérez A. M., 2013) en su artículo "Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional" propone que las variables a estudiar se agrupan en cinco dimensiones con sus respectivas categorías:

- Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos.

Dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos.

- Motivación: conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

Aquí se agrupan las categorías: realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo.

- Reciprocidad: relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización.

Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo, cuidado al patrimonio de la institución, retribución, equidad.

- Participación: contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos.

Las categorías a evaluar son: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de la información, involucrarse en el cambio.

- Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.

Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional, Aporte a la cultura organizacional, Proceso de retroalimentación y Estilos de comunicación.

Así mismo, (Manuel Pasaca, "CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2016) también describe otro tipo de dimensiones a evaluar las cuales se consideran más importantes y más utilizadas para el estudio del clima organizacional estas son:

- **Remuneración:** es el pago que se da a los trabajadores por el servicio prestado a la institución, la cual retribuye salarios, prestaciones, apoyos económicos, etc. Por un periodo de tiempo predeterminado previamente.
- **Relaciones Personales:** es aquella interacción entre los integrantes de la empresa, donde se establecen vínculos formales o informales. Gracias a estas relaciones se reconoce al personal de la organización como un ser social con sentimientos y necesidades que determina un comportamiento humano y es llevado por la motivación.
- **Conflicto:** es el desacuerdo de ideas que dan como resultado un problema; también es considerado como la incompatibilidad y oposición entre dos partes que expresan sus intereses propios. Estos pueden presentarse tanto en situaciones personales como sociales.
- **Compromiso Organizacional:** es la identificación de un individuo con su empresa, donde demuestra su interés y disposición hacia el trabajo, aceptando metas y valores de la organización para su cumplimiento con el mayor de los esfuerzos
- **Motivación:** es la fuerza que influencia a un individuo a realizar una acción y a orientar un comportamiento hacia la satisfacción de sus necesidades individuales o colectivas.

Uno de los factores motivacionales es la retribución que se da de acuerdo al desempeño y a los méritos o esfuerzos por parte de los colaboradores.

- **Autonomía:** es la independencia de una persona ante las responsabilidades o toma de decisiones, ya que, goza de libertad y autocontrol para llevar a cabo diferentes procesos y de esta manera elegir la opción más óptima para desarrollar las actividades y así mismo el individuo este motivado y satisfecho con su actuación.

- **Formación Profesional:** es el proceso educativo que sirve para transferir información, habilidades y destrezas que le permitan desenvolverse en su ambiente profesional. En esta área se forman a las personas como trabajadores y como ciudadanos en sus distintas ciencias profesionales.
- **Liderazgo:** es la acción de influencia de un individuo sobre otro o sobre un grupo de personas, para que actúen de una manera determinada por el líder, a favor del cumplimiento de los objetivos de la empresa; este se realiza mediante la comunicación y el ejemplo del mismo.
- **Planeación:** consiste en el proceso de definir estrategias o pasos consecutivos para alcanzar las metas; además, se describe a la planeación como la primera etapa del proceso administrativo en donde se establecen los planes a seguir para el cumplimiento de los objetivos empresariales, también, se detallan los medios con los que se va a trabajar y las personas encargadas de ejecutar cada actividad propuesta.
- **Comunicación:** es la acción administrativa que, por un lado, informa y da a conocer las tareas o funciones de cada uno de sus colaboradores, y por otro lado permite crear relaciones entre los integrantes de la empresa a través de la motivación.

4.2.4. Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

Según la página del gobierno (Habitat y Vivienda) se puede describir la filosofía empresarial del MIDUVI de la siguiente manera.

MISIÓN

Somos la entidad del Estado que ejerce la rectoría e implementación de la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador.

VISIÓN

Ser la entidad pública que promueve Ciudades Incluyentes, Equitativas, Diversas, Innovadoras y Sustentables para el Buen Vivir

Principios y Valores

1. **Confidencialidad:** se deben adoptar todas las medidas necesarias a fin de que las denuncias o las inquietudes se manejen de manera confidencial. Sin embargo, es posible que la obligación de investigar o de abordar las violaciones anule su deseo de confidencialidad si, por ejemplo, se encuentra en juego el bienestar o la seguridad física de una persona.
2. **Puntualidad:** se refiere a la obligación para terminar una tarea requerida o cumplir una obligación antes o en un plazo anteriormente señalado.
3. **Responsabilidad:** es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
4. **Honestidad:** es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
5. **Respeto:** el respeto o reconocimiento es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.
6. **Trabajo en equipo:** permite tener varias perspectivas de solución ante los problemas; por lo que se requiere compromiso de cooperación, colaboración y respeto ante las diferencias de criterios de los integrantes.
7. **Tolerancia:** es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la actitud que una persona tiene respecto a aquello que es diferente de sus valores. Es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás.
8. **Solidaridad:** se define como la colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir.

Objetivos institucionales

1. Incrementar los mecanismos que promuevan el desarrollo territorial poli céntrico incluyente, bajo criterios de sostenibilidad, coherentes con el buen vivir y acordes a la estrategia territorial nacional (ETN) y al modelo de desarrollo del buen vivir.

2. Incrementar el acceso a vivienda habitable, segura y adecuada y el acceso a suelo con servicios a nivel nacional.
3. Incrementar los mecanismos que afiancen las capacidades de planificación, rectoría, coordinación y gestión del Estado y la articulación entre los diferentes actores del Sistema de Hábitat, Asentamientos Humanos y Vivienda a nivel nacional.
4. Incrementar la eficiencia institucional del MIDUVI.
5. Incrementar el desarrollo del Talento Humano del MIDUVI.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIDUVI.

4.3. Marco conceptual

Conducta del personal

La conducta humana según (Herrera A. , 2014) en su publicación "Conducta en el lugar de trabajo" es la manifestación del comportamiento, donde los empleados tienen a tomar diferentes actitudes en el lugar de trabajo, definiendo estándares laborales para conseguir óptimas condiciones de trabajo.

Filosofía empresarial

(Echevarría, Introducción a la economía de la empresa, 1994) en su libro "Introducción a la economía de la empresa" define a la filosofía empresarial como la interrelación de los elementos del entorno de la empresa, así como también determina el propio espacio ético con una visión valorativa de la sociedad y de ello va a depender la capacidad competitiva de la organización.

Valores institucionales

Para (Kattia T, 2013) los valores institucionales son elementos importantes que representan la conducta del ser humano como práctica cotidiana en la empresa, ya que, estos expresan intereses, sentimientos y convicciones y con ello se pueden formular metas y propósitos en pro de la organización.

Motivación Laboral

(Rivas J. I., 1996) en su libro "Motivos y motivación en la empresa" es aquella energía interna que impulsa a los hombres a trabajar. Hace referencia a la finalidad, a la meta:

trabajar; Es por tanto, esa finalidad la encargada de orientar y especificar la energía genérica que supone el impulso motivacional.

Capacitación laboral

Según (Canive & Balet, 2017) en su publicación Capacitación laboral en una empresa: claves y técnicas para gestionarla" es un proceso de aprendizaje que permite a un individuo adquirir conocimientos y habilidades para el desempeño de un empleo. Sinnaps, aplicación web de gestión de proyectos, que nos permitirá confeccionar y gestionar el plan de capacitación de nuestros empleados, como veremos más adelante. Este tipo de formación concierne a las personas que han completado la formación inicial (estudios) o que ya han entrado en la vida laboral.

Incentivo laboral

Para (Pacheco, 2019) en su publicación "incentivo laboral" manifiesta que son todos aquellos que tienen el propósito de estimular a los trabajadores y los induce a que tengan una conducta determinada que directa e indirectamente se encamina con el objetivo de conseguir mayor calidad, cantidad y satisfacción por menor costo. Debido a esto la empresa ofrece incentivos a sus empleados para lograr elevar la producción y a su vez mejorar el rendimiento**.**

Responsabilidad social

Según (Wulf, 2018) en su libro "Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo" define a la responsabilidad social como un conjunto de principios y valores de gestión que identifican a la empresa tanto con su entorno interno (trabajadores, directivos y accionistas), como el externo (comunidad, consumidores/clientes, estado y otras instituciones).

5. METODOLOGÍA

Los métodos que se utilizarán en el desarrollo del presente trabajo serán el método descriptivo y analítico.

5.1. Método descriptivo simple

Este método permitirá aplicar una encuesta al personal de la institución, para conocer cómo es su cultura y clima laboral actual y cuál es su comportamiento organizacional ante las mismas.

5.2. analítico

A través de este método se podrá realizar un análisis cualitativo acerca de las opiniones y respuestas manifestadas por los trabajadores en la encuesta y de esta manera poder determinar la conducta del personal en la organización.

6. TÉCNICAS

6.1. Encuesta

Esta técnica consiste en la elaboración de un modelo de cuestionario basado en 20 preguntas previamente escogidas; el cual será aplicado a los 15 funcionarios de la institución de manera virtual, mediante los dispositivos telefónicos; al utilizar esta herramienta tecnológica también se podrá ver los resultados gráficos y estadísticos de la misma encuesta.

7. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DEL PROYECTO																				
ACTIVIDADES	**MESES (SEMANAS)**																			
	ABRIL				**MAYO**				**JUNIO**				**JULIO**				**AGOSTO**			
Delimitación del tema																				
Elaboración de la problemática																				
Elaboración de la justificación																				
Establecimiento de objetivos																				
Desarrollo del marco teórico																				
Desarrollo del marco referencial																				
Desarrollo del marco conceptual																				
Elaboración del modelo de encuesta y entrevista																				
Aplicación de encuestas y entrevistas																				
Elaboración de test experimental																				
Aplicación de test experimental																				
Elaboración de presupuesto y financiamiento																				
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																				
Entrega del proyecto																				

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

La cantidad de dinero destinada para el proyecto está distribuida de la siguiente manera:

DETALLE	**CANTIDAD**	**PRECIO**	**VALOR TOTAL**
Transporte	20	0,30	6,00
Impresiones	500	0,10	50,00
Resmas de papel bond A4	2	2,30	4,60
Anillados	3	1,25	3,75
CD	2	0,80	1,60
Empastados	3	5,00	15,00
TOTAL			**80,95**