



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO Y
RECURSOS HUMANOS**

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO Y RECURSOS
HUMANOS

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA
FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL MINISTERIO
COORDINADOR DE SEGURIDAD DURANTE EL AÑO 2015.**

**MAYRA EDILMA SILVA ESPINOSA
DIRECTOR: ING. NAIMIM GUERRERO**

QUITO, ABRIL 2015

AUTORÍA

Yo, Mayra Edilma Silva Espinosa, declaro bajo juramento que el proyecto de grado titulado: **“Diseño de un Plan de Mejoramiento para Fortalecer el Clima Laboral del Ministerio Coordinador de Seguridad”**, es de mi propia autoría y no es copia parcial o total de algún otro documento u obra del mismo tema. Asumo la responsabilidad de toda la información que contiene la presente investigación.

Atentamente,

Mayra Edilma Silva Espinosa

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORADE TESIS

Por medio de la presente certifico que la Srta. Mayra Edilma Silva Espinosa, ha realizado y concluido su trabajo de grado, titulado: **Diseño de un Plan de Mejoramiento para Fortalecer el Clima Laboral del Ministerio Coordinador de Seguridad**”, para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos de acuerdo con el plan aprobado previamente por el Consejo de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios.

De igual manera asumo la responsabilidad por los resultados alcanzados en el presente trabajo de titulación.

Atentamente,

Ing. Naimím Guerrero

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis hijos Carlos y Estefanía Reyes Silva, regalo generoso de Dios, quienes son los motores que impulsan mi vida.

A mi difunta Madre que inculcó en mí valores de lucha por conseguir los ideales

A mi querido y adorado Padre, que me ha acompañado en todos los acontecimientos de mi vida.

Mayra

AGRADECIMIENTOS

Vaya mi agradecimiento a la Universidad Tecnológica Equinoccial – UTE, que a través de su Sistema de Educación a Distancia, me brindó la oportunidad de obtener una profesión;

A mi Tutora, Ing. Naimín Guerrero, que con su paciencia y conocimientos supo guiarme en la culminación del presente trabajo.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron, participaron y/o me motivaron para alcanzar esta ingeniería, hago extensivo mi más sincero agradecimiento;

Y sobre todo a Dios que es el rector del universo y dueño de la vida, que es mi fortaleza en todos los retos que empiezo.

Mayra

RESUMEN

El objetivo de la presente Investigación es detectar los factores que influyen en la satisfacción del individuo, mediante la aplicación de una encuesta a todos los funcionarios y proponer un Plan para fortalecer el Clima Laboral del Ministerio Coordinador de Seguridad.

La implementación periódica de este instrumento permitirá a las autoridades tener una idea más cercana a la realidad de la percepción que tienen los funcionarios de los componentes que afectan o motivan su desempeño; para tomar las medidas correctivas con el fin de mejorar el ambiente laboral, factor determinante para elevar la motivación de los individuos que permanecen ocho horas diarias en el mismo lugar; y requieren de factores motivantes para entregar al usuario un servicio de calidad.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral; Plan de Mejoramiento; Ministerio Coordinador de Seguridad (MICS)

ABSTRACT

The objective of the present research project is to identify the factors that influence employee satisfaction through the application of a survey to all functionaries of the Ministry of Security Coordination and formulate a plan that will strengthen the *workplace climate* of the Ministry of Security Coordination.

The periodic implementation of this survey tool will allow authorities to better assess the perception that civil servants have of the factors that affect or motivate their efforts; to take corrective action with the end of bettering the workplace environment, a definitive factor in elevating the motivation of workers that remain in the same place for eight work hours a day; and who need motivating incentives to deliver quality service to ministry patrons.

KEYWORDS: Workplace climate; Workplace Satisfaction Improvement Plan; Ministry of Security Coordination

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORÍA.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORADE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO I	20
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Formulación del problema.....	21
1.3 Sub-preguntas.....	21
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo General.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.....	22
1.5 Justificación	23
1.6 Limitaciones.....	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	24
2.1 Marco Teórico	24
2.1.1 Clima Laboral	24
2.1.2 Definiciones de algunos autores	25
2.1.3 Factores que influyen en el clima laboral	27
2.1.3.1 Condiciones de trabajo:.....	27
2.1.3.2 Medio ambiente:	27
2.1.3.3 Política de reclutamiento y selección de los recursos humanos	28

2.1.3.4 Remuneraciones:	28
2.1.3.5 Liderazgo.....	29
2.1.3.6 Comunicación.....	30
2.1.3.7 Criterios de evaluación de desempeño	31
2.1.3.8 Grados de flexibilidad de la política organizacional.....	32
2.1.3.9 Motivación	32
2.1.3.10 Trabajo en equipo	35
2.1.3.11 Compromiso con la institución	35
2.1.3.12 Relaciones interpersonales	36
2.1.3.13 Estrés/ Trabajo bajo presión.....	36
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.3 Idea a defender	40
2.4 Caracterización y operacionalización de variables	40
2.4.1 Operacionalización de variables	41
CAPÍTULO III	44
MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Tipos de Investigación	44
3.1.1 Investigación descriptiva	44
3.1.2 Investigación Correlacional.....	44
3.2 Métodos de investigación.....	45
3.2.1 Método inductivo	45
3.2.2 Métodos estadísticos	45
3.3 Población y muestra.....	46
3.3.1 Población	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	47
CAPÍTULO IV	48
MARCO INSTITUCIONAL.....	48
4.1 Antecedentes	48
4.2 Misión	48
4.3 Visión.....	49
4.4 Estructura.....	49
4.5 Marco constitucional y legal.....	50

CAPÍTULO V	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
5.1 Resultados del cuestionario.....	52
CAPITULO VI	122
6. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD	122
6.1 Introducción.....	122
6.2 Rutas a seguir para la elaboración del Plan de mejora.....	123
6.3 Objetivo General	123
6.4 Objetivos Específicos.....	123
6.5 Población Objetivo	124
6.6 Escala de Medición.....	124
6.7 Factores a fortalecer	125
6.8 Análisis de la situación actual	125
6.9 Diseño del Plan de Mejoras para el Ministerio Coordinador de Seguridad – (MICS) 126	
6.10 Cronograma de ejecución	130
6.11 Sistema de Seguimiento.....	131
6.12 Preparación de la información para realizar el seguimiento	132
6.13 Realización de seguimiento:	132
6.14 Estado de ejecución de las actividades.....	133
6.15 Evaluación y toma de decisiones	134
6.16 EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	134
6.16.1 Motivación y Satisfacción laboral.....	134
6.16.2 Programa de inducción “SERE PARTE DEL MICS”	136
6.16.3 Plan Mi espacio	137
6.16.4.Plan: “ELIMINANDO BARRERAS”	138
6.16.5 Programa de capacitación “Fortaleciendo mis competencias”	140
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	143
CONCLUSIONES.....	143
RECOMENDACIONES:	144
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	145
ANEXOS	148

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No 1: Modelo de Encuesta.....	148
Anexo No2: Rutas A Seguir Para La Elaboración Del Plan De Mejora.....	153
Anexo No 3. Cronograma de ejecución	154
Anexo No 4. Sistema de Seguimiento	155
Anexo No 5: Estado de ejecución de las actividades.....	156
Anexo No 6: Tabulación de encuestas	156

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1: NECESIDADES BÁSICAS	34
Cuadro No 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
Cuadro No 3: POBLACIÓN.....	46
Cuadro No 4: GUSTO POR LA ACTIVIDAD.....	52
Cuadro No 5: SATISFACCIONES	53
Cuadro No 6: INICIATIVA	54
Cuadro No 7: PROMOCIONES	55
Cuadro No 8: TRAYECTORIA PERSONAL.....	56
Cuadro No 9: APORTE A LOS OBJETIVOS	58
Cuadro No 10: MEJOR DESEMPEÑO	59
Cuadro No 11: VALORACIÓN DEL TRABAJO.....	61
Cuadro No 12: RECONOCIMIENTO DE COMPAÑEROS.....	62
Cuadro No 13: PARTE DEL EQUIPO.....	64
Cuadro No 14: EMPATÍA.....	65
Cuadro No 15: UNIDAD	66
Cuadro No 16: COMPARTIR EXPERIENCIAS.....	67
Cuadro No 17: TRABAJO EN EQUIPO	69
Cuadro No 18: CONFIANZA.....	70
Cuadro No 19: INTERÉS POR PROBLEMAS DE MIEMBROS DEL EQUIPO .	72
Cuadro No 20: RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	73
Cuadro No 21: OBJETIVOS Y POLÍTICAS	75
Cuadro No 22: INDUCCIÓN	76
Cuadro No 23: ENTREGA DE INFORMACIÓN	78
Cuadro No 24: INFORMACIÓN DE ACONTECIMIENTOS INSTITUCIONALES	79
Cuadro No 25: COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL.....	81
Cuadro No 26: COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS.....	82
Cuadro No 27: COMUNICACIÓN CON LA AUTORIDAD.....	84
Cuadro No 28: ATENCIÓN A INQUIETUDES POR PARTE DE LA AUTORIDAD	85
Cuadro No 29: VALORACIÓN Y RESPALDO AL TRABAJO.....	87
Cuadro No 30: FELICITACIONES	88
Cuadro No 31: CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES	89
Cuadro No 32: INTERÉS DE AUTORIDAD POR PROBLEMAS LABORALES	91

Cuadro No 33: REMUNERACIÓN MENSUAL.....	92
Cuadro No 34: REMUNERACIÓN DE ACORDE A LAS ACTIVIDADES	93
Cuadro No 35: REMUNERACIÓN COMO MOTIVACIÓN PRINCIPAL.....	94
Cuadro No 36: REMUNERACIÓN DE ACORDE AL NIVEL ACADÉMICO.....	95
Cuadro No 37: COBERTURA DE GASTOS FAMILIARES	96
Cuadro No 38: DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES	97
Cuadro No 39: PERFIL PUESTO DE ACORDE A TITULACIÓN ACADÉMICA	98
Cuadro No 40: PERFIL PUESTO DE ACORDE A EXPERIENCIA LABORAL	99
Cuadro No 41: CAPACITACIÓN.....	100
Cuadro No 42: MISIÓN,VISIÓN Y OBJETIVOS	101
Cuadro No 43: ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	102
Cuadro No 44: ORGULLO	103
Cuadro No 45: ESPACIO FÍSICO CONFORTABLE	104
Cuadro No 46: ILUMINACIÓN	105
Cuadro No 47: SEGURIDAD	106
Cuadro No 48: FLUJO DE AIRE	108
Cuadro No 49: LIMPIEZA Y ASEO	109
Cuadro No 50: RUIDOS-CONCENTRACIÓN	110
Cuadro No 51:TEMPERATURA.....	112
Cuadro No 52: MODIFICACIONES	113
Cuadro No 53: CULMINACIÓN DE TAREAS	115
Cuadro No 54: RELAJACIÓN	116
Cuadro No 55: OÍR SONAR EL TELÉFONO.....	118
Cuadro No 56: DÍA LIBRE	119
Cuadro No 57.Cronograma para la implementación de actividades.....	130
Cuadro No 58. Formato para realizar el seguimiento a los objetivos planteados	131
Cuadro No 59. Matriz para controlar el estado de ejecución de las actividades	133

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No 1 Estructura de la institución	49
Imagen No 2. Rutas a seguir para la elaboración del plan de mejora.....	123
Imagen No 3. Análisis de la situación actual.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1: GUSTO POR LA ACTIVIDAD	52
Gráfico No 2: SATISFACCIONES	53
Gráfico No 3: INICIATIVA	54
Gráfico No 4: PROMOCIONES	56
Gráfico No 5: TRAYECTORIA PERSONAL	57
Gráfico No 6: APOORTE A LOS OBJETIVOS	58
Gráfico No 7: MEJOR DESEMPEÑO	60
Gráfico No 8: VALORACIÓN DEL TRABAJO	61
Gráfico No 9: RECONOCIMIENTO DE COMPAÑEROS	63
Gráfico No 10: PARTE DEL EQUIPO	64
Gráfico No 11: EMPATÍA	65
Gráfico No 12: UNIDAD	66
Gráfico No 13: COMPARTIR EXPERIENCIAS	68
Gráfico No 14: TRABAJO EN EQUIPO	69
Gráfico No 15: CONFIANZA	71
Gráfico No 16: INTERÉS POR PROBLEMAS DE MIEMBROS DEL EQUIPO	72
Gráfico No 17: RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	74
Gráfico No 18: OBJETIVOS Y POLÍTICAS	75
Gráfico No 19: INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO	77
Gráfico No 20: ENTREGA DE INFORMACIÓN	78
Gráfico No 21: INFORMACIÓN ACONTECIMIENTOS INSTITUCIONALES	80
Gráfico No 22: COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL	81
Gráfico No 23: COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTREDEPARTAMENTOS	83
Gráfico No 24: COMUNICACIÓN CON LA AUTORIDAD	84
Gráfico No 25: ATENCIÓN A INQUIETUDES POR PARTE DE LA AUTORIDAD	86
Gráfico No 26: VALORACIÓN Y RESPALDO AL TRABAJO	87
Gráfico No 27: FELICITACIONES	88
Gráfico No 28: CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES	90
Gráfico No 29: INTERÉS DE AUTORIDAD POR PROBLEMAS LABORALES	91
Gráfico No 30: REMUNERACIÓN MENSUAL	92
Gráfico No 31: REMUNERACIÓN DE ACORDE A LAS ACTIVIDADES	93
Gráfico No 32: REMUNERACIÓN COMO MOTIVACIÓN PRINCIPAL	94
Gráfico No 33: REMUNERACIÓN DE ACORDE AL NIVEL ACADÉMICO	95
Gráfico No 34: COBERTURA DE GASTOS FAMILIARES	96

Gráfico No 35: DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES	97
Gráfico No 36: PERFIL PUESTO DE ACORDE A TITULACIÓN ACADÉMICA	98
Gráfico No 37: PERFIL PUESTO DE ACORDE A EXPERIENCIA LABORAL	99
Gráfico No 38: CAPACITACIÓN	100
Gráfico No 39: MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	101
Gráfico No 40: ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	102
Gráfico No 41: ORGULLO	103
Gráfico No 42: ESPACIO FÍSICO CONFORTABLE	104
Gráfico No 43: ILUMINACIÓN	105
Gráfico No 44: SEGURIDAD	107
Gráfico No 45: FLUJO DE AIRE	108
Gráfico No 46: LIMPIEZA Y ASEO	109
Gráfico No 47: RUIDOS-CONCENTRACIÓN	111
Gráfico No 48: TEMPERATURA	112
Gráfico No 49: MODIFICACIONES	114
Gráfico No 50: CULMINACIÓN DE TAREAS	115
Gráfico No 51: RELAJACIÓN	117
Gráfico No 52: OÍR SONAR EL TELÉFONO	118
Gráfico No 53: DÍA LIBRE	120

INTRODUCCIÓN

La importancia que ha adquirido el estudio del Clima Laboral en las organizaciones, sean éstas, públicas o privadas, es cada día más creciente, por cuanto se ha evidenciado mediante estudios que es un factor muy influyente en el comportamiento de los individuos dentro de una organización y se refiere a las facilidades u obstáculos con las cuales tiene que lidiar el funcionario durante el desempeño del trabajo.

El ser humano, por naturaleza es un ser social y tiende a interactuar e interrelacionarse con otros seres humanos para lograr sus propósitos. Las entidades del Estado, como organizaciones, son unidades sociales con un objetivo, en las cuales los empleados desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la institución.

Por esta razón se considera importante realizar un diagnóstico para identificar causas individuales, grupales e institucionales que influyen en las relaciones interpersonales, con el fin de diseñar un Plan que permita fortalecer estos indicadores y un clima sano a los funcionarios para el desempeño de sus actividades.

La presente investigación consta de las siguientes partes:

El CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, que abarca el Planteamiento, Formulación del Problema y los Objetivos del Proyecto de Grado. El CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, que incluye Antecedentes investigativos, el marco conceptual, idea a defender y la caracterización y operacionalización de las variables.

En el CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO, se describe el Tipo de estudio; Método de investigación; las Fuentes y Técnicas de recolección de la información; Población y el Tratamiento de la información. En el CAPÍTULO IV: MARCO INSTITUCIONAL, se describen aspectos relacionados con el Ministerio Coordinador de Seguridad.

El CAPÍTULO V: contiene la muestra, encuesta aplicada, tabulación, análisis e interpretación de resultados de los datos obtenidos y representación estadística de los resultados. El CAPÍTULO VI contiene la propuesta de Diseño de un Plan de Mejoramiento para fortalecer el Clima Laboral del Ministerio Coordinador de Seguridad. Para finalizar se detallan las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS y los ANEXOS.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La interacción entre los seres humanos dentro de las organizaciones, ha cobrado mucha importancia. El individuo es el pilar fundamental de cualquier institución sea pública o privada, porque a través de él se puede direccionar los esfuerzos de toda una organización hacia la consecución de las metas planteadas. Consecuentemente, la demanda por la eficiencia en el desempeño de las funciones es cada día más creciente, lo que crea un clima laboral exigente.

En los últimos tiempos, en el Ministerio Coordinador de Seguridad, se ha evidenciado una alta rotación de personal, consecuencia de su insatisfacción en el puesto de trabajo, ocasionada por ciertos factores como: estilo de liderazgo de las autoridades, la falta de compañerismo que reina entre los colegas de trabajo, la mala comunicación, la falta de confort en su puesto de trabajo, como indicadores internos y mejores ofertas laborales en el mercado externo,

perdiendo funcionarios capacitados y con experiencia en el desempeño de las funciones asignadas.

Es necesario resaltar aquí, que el Ministerio Coordinador de Seguridad no cuenta con un sistema de medición del clima laboral, que les permita a las autoridades conocer lo que sienten y piensan los trabajadores.

1.2 Formulación del problema

Frente a esta realidad:

- ¿Cómo es el clima laboral en el Ministerio Coordinador de Seguridad y cuáles deberían ser las acciones para fortalecer el ambiente de la institución?.

1.3 Sub-preguntas

- ¿Deben las autoridades conocer el Clima Laboral de su institución?
- ¿Es necesario identificar los factores que más influyen en la insatisfacción laboral?

- ¿Qué decisiones se debe adoptar para mejorar el clima laboral en las áreas del MICS?

-

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Identificar los factores que influyen en la insatisfacción del individuo que labora en el Ministerio Coordinador de Seguridad con el fin de elaborar un plan de mejoras para fortalecer el clima laboral durante el año 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Definir un sistema de medición y análisis del clima laboral.
- Realizar un diagnóstico general del clima laboral en el que se encuentra el Ministerio Coordinador de Seguridad.
- Plantear estrategias de mejoras para fortalecer el clima laboral del MICS.

1.5 Justificación

La presente investigación se realiza porque se quiere conocer qué clase de clima predomina en el Ministerio Coordinador de Seguridad y los factores que influyen en la satisfacción laboral del funcionario que labora en el Ministerio Coordinador de Seguridad, para que las autoridades adopten las mejores decisiones con el fin de garantizar un buen clima laboral a los empleados y usuarios.

Es necesario mencionar que el clima laboral no es un elemento que reciba la atención de las autoridades.

1.6 Limitaciones

Un limitante que existió en la elaboración de esta investigación fue disponer del tiempo para la realización de esta tesis.

La presente investigación se inscribe en un espacio y lugar determinado y que no trascenderá a la función pública, con respecto a la temática que se investiga.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Clima Laboral

Clima: Tiene una raíz griega que significa “*pendiente*” o “*inclinación*”, también deriva del latín “*ambiente*” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona.

Laboral: Hace referencia al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social. Es decir que el clima laboral es el “conjunto de condiciones que determinan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo” (Chávez, 2009)

El análisis del clima laboral tiene dos grandes aspectos, el organizacional y el referido a la percepción individual de los trabajadores de cada empresa. La integralidad y correlación entre ambos aspectos es el resultado de este constructo que tiene que ver con la estructura y los

procesos de la organización, así como los comportamientos de los sujetos. Un enfoque muy utilizado es el de James & Jones, los cuales describen los componentes del clima laboral de la siguiente manera: la medida múltiple de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales.

2.1.2 Definiciones de algunos autores

Investigadores como: Stephen P. Robbins, (México); Margarita Chiang Vega (España), Martha Alles (Uruguay) consideran que la satisfacción laboral como actitud general del empleado frente al trabajo, produce mejores resultados, frente a organizaciones en donde el clima laboral es conflictivo.

Elton Mayo, en sus escritos sobre las Relaciones Humanas, destaca variables psicológicas que debían ser consideradas por los gerentes como son: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, temas que no habían sido tomados en cuenta en la administración científica de Taylor y Fayol (Chiavenato, 2007).

Tiempo después, otra escuela del pensamiento administrativo, la del Comportamiento o Conductista, reivindica y potencia los postulados humanistas. Así surgen las más conocidas teorías sobre la motivación humana, las de Maslow y Herzberg, junto con dos clasificaciones de los estilos de gerencia: las teorías X e Y de McGregor y los cuatro sistemas de administración de Likert (Chiavenato, 2007). Al resaltar la interacción recíproca entre organizaciones e individuos, el clima organizacional es nuevamente sacado a la luz.

Estas dos escuelas concuerdan al enfatizar que los individuos establecen intercambios con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste. *“Los individuos tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que los rodea.”* (Brunet, 1992).

Más recientemente, con la aplicación de la Teoría de los Sistemas a la Administración, se puntualiza que las organizaciones son sistemas sociales, compuestos por subsistemas en permanente interacción entre sí y con el entorno. De otro lado, varios enfoques han contribuido a la construcción y comprensión del concepto de clima. El enfoque de la Gestalt sostiene que las personas actúan en el mundo según su

percepción o interpretación del mismo. Es decir, la percepción del medio tiene gran influencia sobre la acción práctica de las personas. Por su parte, el enfoque funcionalista afirma que las personas no son entes pasivos. Al contrario, con su actuar contribuyen a la modificación de su entorno. De la combinación de ambas posturas hoy se reconoce que el clima nace justamente de la interacción entre las personas y de éstas con su medio (Turner & Foster, 2003).

2.1.3 Factores que influyen en el clima laboral

2.1.3.1 Condiciones de trabajo:

Las condiciones de trabajo son todos los aspectos concernientes a la empresa puesto que ésta es la entidad destinada a ofrecer servicios. Está compuesta por diferentes áreas, departamentos o subdivisiones las cuales incluyen puestos de trabajo donde laboran las personas que pertenecen a dicha empresa.

2.1.3.2 Medio ambiente:

El medio ambiente se describe como las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se desenvuelve la vida laboral en la empresa.

El ambiente físico es el espacio, las instalaciones pero también comprende los equipos, el color, la luz, temperatura y contaminación. El ambiente psicológico incluye los aspectos de compañerismo, colaboración, empatía y los conflictos que se pueden suscitar entre los trabajadores o entre los distintos departamentos.

2.1.3.3 Política de reclutamiento y selección de los recursos humanos

La política de reclutamiento y selección de los recursos humanos trata sobre los criterios para llenar cada puesto laboral. Para que las empresas logren despertar el compromiso de cada uno de sus trabajadores necesitan saber qué es lo que les motiva; y atender, en razón de justicia, a lo que les corresponde recibir desde la perspectiva espiritual o emocional. (Morales G. L., 2014, pág. 1)

2.1.3.4 Remuneraciones:

El salario es el precio pagado por el trabajo. El salario comprende todos los pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios, éstos pueden ser de dos clases: el salario solamente como costo y el segundo, el

salario emocional donde el trabajador no sólo percibe dinero por los resultados de su labor sino también aquellos beneficios que elevan considerablemente la autoestima.

2.1.3.5 Liderazgo

Se considera a la habilidad que posee una persona para influir en un grupo y poder dirigirlo hacia la consecución de las metas u objetivos propuestos. (McGRAW-HILL, 1996, págs. 490-509)

Existen varios tipos de liderazgo:

- **Autocrático.-** En este estilo, el líder ordena las normas a seguir y espera obediencia de parte de sus equipos, es aquel que tiene la responsabilidad total en la toma de decisiones, dirige, motiva y controla.
- **Democrático.-** Es aquel que las decisiones las toma a través de consensos con todos los miembros del equipo, confía en las decisiones que tomen su equipo, es participativo y el flujo de la comunicación es en ambos sentidos, reconoce los logros ofrece estímulos y estimula el crecimiento personal.

- **Liberal.-** El Líder Liberal otorga a los subordinados la autoridad para la toma de decisiones y un alto grado de independencia operativa.

No existen estilos de liderazgo que sean unos mejores que otros. Dependen básicamente de la situación. De ahí surge la necesidad de ejercer un liderazgo flexible para cada situación en particular.

2.1.3.6 Comunicación

Según Chiavenato (2002), la comunicación “implica transferencia de información y significado de una persona a otra; es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores”.

Concepto:“... proceso bidireccional orientado a dar y recibir información con el propósito de influir en el pensamiento, sentimiento y comportamiento, de los individuos, grupos o equipos de trabajo en la empresa. (Hidalgo López, 2008, pág. 120)

Funciones de la Comunicación, Según S.Robbins, la comunicación cumple con los siguientes roles: para control, motivación,

expresión emocional e información, ésta puede ser Descendente, que va desde las autoridades hacia los empleados y ascendente es aquella que parte desde los trabajadores hacia las autoridades.

2.1.3.7 Criterios de evaluación de desempeño

Los criterios de evaluación del desempeño laboral pueden constituirse en elementos motivadores de la productividad o en aspectos que frenan el proceso productivo. En primer lugar no deben constituirse en simple burocráticos ni deben realizarse unilateralmente por determinados directivos. Deben realizarse en un proceso coactivo de directivos y trabajadores a través de criterios reales de competitividad y resultados. Además los criterios deben ser perfectamente demostrables donde la subjetividad sea mínima.

La insatisfacción del trabajador depende en gran medida de la forma en que se evalúen sus resultados. En muchas empresas la eficacia de la evaluación se realiza de manera informal donde se enfatizan los problemas y dificultades y no se hace énfasis en las fortalezas y potencialidades del trabajador.

2.1.3.8 Grados de flexibilidad de la política organizacional

Los grados de flexibilidad de la política organizacional dependen de la tendencia hacia una reglamentación excesiva donde las normas dominan la realización de las actividades, o la orientación hacia el autocontrol donde cada trabajador o departamento funciona de acuerdo a las normas pero con la posibilidad de tener iniciativas y una evaluación personal con la supervisión y evaluación positivamente crítica de las autoridades.

2.1.3.9 Motivación

Conceptos:“Es el proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. (Robbins, 2004, pág. 155)

- “... puede definirse como la voluntad que tienen los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tienen las organizaciones, satisfaciendo al mismo tiempo sus necesidades individuales”. (Chiavenato, 2007)

La motivación incluye todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Teoría de Maslow: Abraham Maslow clasificó a las necesidades en cinco jerarquías:

- Fisiológicas: Hambre, sed y abrigo.
- De Seguridad: Defensa y protección de daños físicos y emocionales.
- Sociales: Afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.
- De estima: Factores interno de estima, como el respecto a uno mismo, autonomía y realización, posición, reconocimiento y autorrealización.
- Autorrealización: Crecimiento y desarrollo del potencial propio y autorrealización. (Hidalgo Lòpez, 2008, págs. 166-167)

Teoría X y Teoría Y: Teoría X: Supone que a los empleados no les gusta su trabajo, que son flojos, rehúsan las responsabilidades y deben ser obligados a trabajar. Teoría Y: Supone que a los empleados les gusta el trabajo, son creativos, buscan responsabilidades y pueden dirigirse ellos mismos.(Robbins, 2004, pág. 157)

Teoría de la motivación higiene-Herzberg: Manifiesta que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, como

crecimiento, progreso, responsabilidad, el trabajo, reconocimiento, logros; en tanto que los extrínsecos con la insatisfacción, como la política y administración de la compañía, supervisión, condiciones laborales, salario, relaciones con los compañeros, vida personal.

Teorías Contemporáneas de la Motivación: Existen varias teorías contemporáneas que tienen relación en común y son:

ERC: Clayton Aldefer, argumentó que hay tres grupos de necesidades básicas que motiva al ser humano: existencia, relación y crecimiento. Esta teoría tiene relación con la de Maslow, Existencia tiene relación con las necesidades de Maslow (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004, pág. 161).

ERC	MASLOW
Existencia	Necesidades básicas
Relación	Necesidad Social
Crecimiento	Desarrollo personal

Cuadro No 1: NECESIDADES BÁSICAS

Fuente:

Autor:Mayra Edilma Silva Espinosa

Teoría de las necesidades de McClelland: MacClelland considera que hay tres necesidades que motivan al ser humano y son:

- Necesidad al logro: es el impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito.
- Necesidad de Poder: Necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no habrían hecho de otro modo.
- Necesidad de Filiación: Deseos de tener relaciones amistosas y cercanas.

2.1.3.10 Trabajo en equipo

Las actividades se pueden realizar de forma independiente o aislada o en colectivo. Se ha demostrado que aunque el esfuerzo personal es muy importante también lo es el compromiso de equipo para realizar las metas. Las unidades pueden trabajar integralmente, de manera coordinada y no independiente para el logro de mayores y mejores resultados.

2.1.3.11 Compromiso con la institución

El compromiso con la institución es un elemento vital para el progreso organizacional. Si bien el trabajador debe sentirse motivado para incluirse en la empresa como parte de la misma, debe tenerse en

cuenta la necesidad de sentirse útil y el margen de tolerancia al riesgo, entendido como la posibilidad de expresar y aplicar su creatividad, innovación, iniciativa e ímpetu para acometer la realización de las tareas.

2.1.3.12 Relaciones interpersonales

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

2.1.3.13 Estrés/ Trabajo bajo presión

Según Keith David, el Estrés es un estado de sobre-excitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas. El estrés hace que las personas se tornen nerviosas, propensas a la ira, con poco deseo de cooperar en el trabajo e inclusive, afecta su vida personal porque se vuelven vulnerables a los vicios, padecen desordenes físicos.

Las condiciones que generan mayor estrés en el trabajo son: sobrecarga de trabajo, presiones de tiempo, supervisión deficiente, clima político inseguro, autoridad insuficiente, ambigüedad de funciones,.(Guizar Montúfar, págs. 384-386)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Ambiente: Es un término con origen en el latín ambiens, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas (Definición.DE, 2014)

Calidad de vida laboral: Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, el nivel elegido por la organización para satisfacer a cada uno de sus clientes y se acerca a la excelencia en la medida en que responde a las expectativas de dichos clientes (Fernández R.).

Claridad en la organización: es el sentimiento entre los funcionarios, que las cosas están bien organizadas y los objetivos claramente definidos. (Aguilar, 2008)

Clima Organizacional: Constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (Eduardo, 2006, pág. 33).

Compromiso Organizacional: es aquel que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido con ello y adquiere una actitud responsable para con la institución (Guízar, 2008)

Equidad: acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios (Marin J, 2004).

Intercambio de información: la existencia del flujo de información, entre los grupos, es fundamental para el desarrollo de metas comunes (Chiavenato, 2007).

Involucramiento en el cambio: los organismos se encuentran en constante movimiento y el hombre no puede quedarse atrás, por lo que debe adoptar una postura y una actitud que se comprometa al cambio, lo oriente y promueva, para un buen desarrollo de la organización (Chiavenato, 2007).

Liderazgo: influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otras para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas (Chiavenat, 2007).

Recompensas: refleja el grado en que el trabajador percibe que está siendo reconocido y recompensado por un buen trabajo.

Responsabilidad: refleja el grado de percepción de los trabajadores acerca de la toma de decisiones y solución de problemas sin tener que

consultar con sus superiores todos y cada uno de los pasos del proceso.

Servidoras y servidores públicos: Todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (ASAMBLEA, 2008).

2.3 Idea a defender

Un estudio técnico y humano del clima laboral en el Ministerio Coordinador de Seguridad, permitirá diagnosticar el estado actual del ambiente laboral y además presentar una propuestas de mejoramiento acorde con los resultados obtenidos.

2.4 Caracterización y operacionalización de variables

- Variable Independiente: Clima Laboral
- Variable dependiente: Plan de Mejoramiento

2.4.1 Operacionalización de variables

Cuadro No 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	RESPUESTAS	TÉCNICA INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE: Clima laboral	Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la institución y que influyen en la conducta de los empleados.	1 Motivación satisfacción personal	1.1 Gusto por la actividad que realiza 1.2 Aporte a los objetivos de la institución 1.3 Satisfacción por el trabajo 1.4 Remuneración como motivación principal 1.5 Reconocimiento de las autoridades 1.6 Reconocimiento compañeros de trabajo 1.7 Mejor desempeño 1.8 Iniciativa 1.9 Trayectoria 1.10 Crecimiento y desarrollo profesional	5 MUY DE ACUERDO 4 DE ACUERDO 3 NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO 2 EN DESACUERDO 1 MUY EN DESACUERDO	Encuesta Cuestionario aplicado a funcionarios del MICS
		2 Remuneraciones	2.1 Remuneración mensual 2.2 De acorde a las necesidades 2.3 De acorde al nivel académico 2.4 Cubre gastos familiares		
		3. Liderazgo	3.1 Instrucciones 3.2 Orientaciones 3.3 Retroalimentación 3.4 Felicitaciones 3.5 Cadena de mando 3.6 Valoración y respaldo 3.7 Respeto y nivel de autocontrol 3.8 Satisfacción del jefe		

Plan de Mejoramiento del Clima Laboral

		4Relaciones interpersonales Igualdad y equidad Puesto de Trabajo Información y comunicación interna Condiciones de trabajo	4.1Parte del equipo 4.2Ayuda 4.3Empatía 4.4Complementación 4.5Discordia 4.6Relación con otros departamentos 4.7Interés por los problemas de otros 4.8Unidad		
DEPENDIENTE: Plan de mejoramiento	Diseño de acciones para fortalecer la percepción del clima laboral de los miembros del MICS orientadas a incrementar la eficacia de la práctica organizacional	5Igualdad-equidad	5.1Justicia 5.2Discriminación 5.3Favoritismo		
		6Puesto de trabajo	6.1Perfil del puesto 6.2Correspondencia perfil-experiencia 6.3Capacitación		
		7Compromiso con la institución	7.1Parte de la institución 7.2Misión, visión y objetivos 7.3Estructura de la organización 7.4Orgullo 7.5Recomendación		
		8Condiciones de trabajo	8.1Espacio físico agradable 8.2Iluminación 8.3Ruido 8.4Espacios adecuados 8.5Modificaciones área de trabajo 8.6Comodidad 8.7Temperatura 8.8Flujo de aire 8.9Limpieza y aseo 8.10Seguridad contra accidentes		

		<p>9.Información y comunicación interna</p>	<p>9.1Objetivos y políticas de la empresa 9.2Inducción para el desempeño 9.3Entrega a tiempo de la información 9.4Información de acontecimientos 9.5Correo electrónico 9.6Comunicación y colaboración entre departamentos 9.7Comunicación abierta</p>		
		<p>10Trabajo bajo presión/stress</p>	<p>10.1Tiempo para realizar el trabajo 10.2Lugar relajado 10.3Llamada telefónica a la casa 10.4Día libre 10.5Promociones</p>		

Fuente: Investigación
 Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipos de Investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

Es aquella investigación que describe rasgos, características de la situación o fenómeno que se va a estudiar y se guía por las preguntas de investigación que se va a estudiar. (Bernal, 2006, pág. 112). Para el presente caso, se realizará el estudio orientado a la descripción conductas, actitudes de los funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad como respuesta a una causa expuesta.

3.1.2 Investigación Correlacional

Es la relación que existe entre variables o resultados de variables de estudio, pero que no sean relaciones casuales (Bernal C. A., 2006.). Cuando existe una correlación entre dos variables, que no se puede analizar experimentalmente, su presencia en una población o grupo puede ser detectada con el recursos del Método de verificación

correlacional, para lo cual se formulará una encuesta que se contempla las variables a estudiar, misma que será aplicada a todos los funcionarios del MICS, y luego se procederá con el análisis estadístico.

3.2 Métodos de investigación

3.2.1 Método inductivo

Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. (Münch & Ángeles, 1996) Es por ello que se va a proceder a estudiar cada uno de los factores que influyen en la satisfacción de los funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, para poder elaborar un plan de mejoras

3.2.2 Métodos estadísticos

Una vez que se ha obtenido los datos, mediante la encuesta, aplicada a todos los funcionarios del MICS, se procederá a realizar el análisis de y transformarlos en información y de allí extraer resultados, conclusiones y recomendaciones. (Bernal, 2006).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La Unidad de análisis son los funcionarios de la Institución Seguridad, debido a que la muestra era pequeña, se aplicó la encuesta a toda la población.

INFORMANTES	FRECUENCIA
Funcionarios del MICS	74
TOTAL:	

Cuadro No 3: POBLACIÓN

Fuente

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la Operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis (Münch & Ángeles, 1996).

Una vez elaborada la encuesta se aplicó a toda la población. Con el fin de dar apertura a los funcionarios, las mencionadas encuestas fueron anónimas y se utilizó la escala de Likert para la valoración.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se procedió a la elaboración de Encuestas que fueron aplicadas a los funcionarios del Ministerio, para evaluar sus niveles de satisfacción, estrés, comodidad, iniciativa, organización etc.

Para el procesamiento de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las herramientas investigativas antes mencionadas, se utilizará el paquete informático Excel, lo que permitirá la elaboración de cuadros y gráficos, como también el respectivo análisis de cada uno de ellos.

CAPÍTULO IV

MARCO INSTITUCIONAL

4.1 Antecedentes

El Ecuador se encuentra implementando la política de transformación de las concepciones institucionales, al igual que en el resto del mundo. Los Ministerios Coordinadores, entre ellos el MICS ha recorrido una larga trayectoria hasta alcanzar una estructura de acuerdo con estas políticas de transformación democrática del Estado.

4.2 Misión

Coordinar, investigar, planificar, concertar, gestionar y evaluar las políticas y acciones que adopten las entidades que integran el Sistema de Seguridad Integral y asegurar la coherencia estratégica y operativa entre los procesos de seguridad interna y externa, con los objetivos planteados en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional de Seguridad Integral y políticas establecidas por el Gobierno Nacional. (MICS, 2014)

4.3 Visión

Ser la institución líder en la gestión de seguridad interna y externa que garantice la soberanía, democracia y desarrollo humano con un enfoque integral. (MICS, 2014)

4.4 Estructura

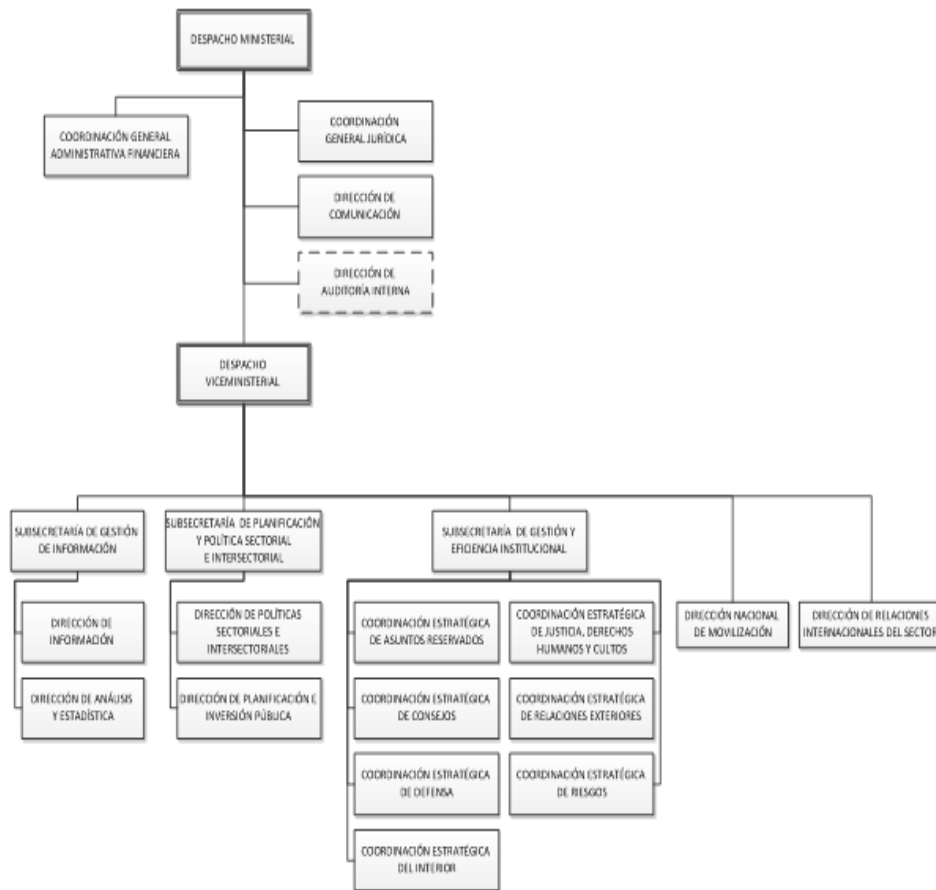


Imagen No 1
Fuente
Autor

ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN
Decreto Ejecutivo No. 399. 6 de junio 2014
MICS

4.5 Marco constitucional y legal

El Ministerio Coordinador de Seguridad, tiene la responsabilidad de elaborar las políticas públicas en materia de seguridad, planificar, coordinar y hacer el seguimiento de los compromisos asumidos con los organismos que conforman el sistema de Seguridad, entre otros aspectos, cumpliendo con ciertos parámetros en el servicio que se brinda a la colectividad como es: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

La Ley de Seguridad Pública y del Estado, en su artículo 9, dispone que el Ministerio de Coordinación de Seguridad, sea responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, como también el seguimiento y evaluación de las acciones aprobadas en materias de seguridad; además; el artículo 23.

A continuación se detalla, desde su creación, la base legal del Ministerio Coordinador de Seguridad: Decreto Ejecutivo No. 117-A, publicado en el Registro Oficial No. 33 de 5 de marzo de 2007, se crea la

institución, con Decreto Ejecutivo No. 980 de 25 de marzo de 2008, publicado en el Registro Oficial No. 311 de 08 de abril de 2008, se otorga autonomía administrativa y financiera; mediante Decreto Ejecutivo No.1787 de 18 de junio de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 626 de 03 de julio de 2009, se modifica el nombre del Ministerio de Coordinación de Seguridad Interna y Externa por el de Ministerio de Coordinación de Seguridad, y; mediante Decreto Ejecutivo No. 339 emitido el 16 de mayo de 2014, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 262 de 6 de junio de 2014, se expide: “Disposiciones para la Organización de los Ministerios de Coordinación”, con el cual se establecen las funciones de los Ministerios de Coordinación. El referido Decreto reforma la estructura de los Ministerios de Coordinación y establece nuevas atribuciones y facultades.

Las instituciones coordinadas por el MICS son: Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, del Interior, Defensa, Justicia, Derechos Humanos y Cultos y las Secretaría de Riesgos y de Inteligencia.

La participación ciudadana se refleja en los Consejos de Participación Ciudadana de los Ministerios y Secretarías del sector, así como del Consejo Consultivo del MICS.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Resultados del cuestionario

Pregunta No 1: Gusto por la actividad

1.- ¿Le gusta a usted la actividad que realiza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	92
NO	6	8
TOTAL	74	100

Cuadro No 4: GUSTO POR LA ACTIVIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

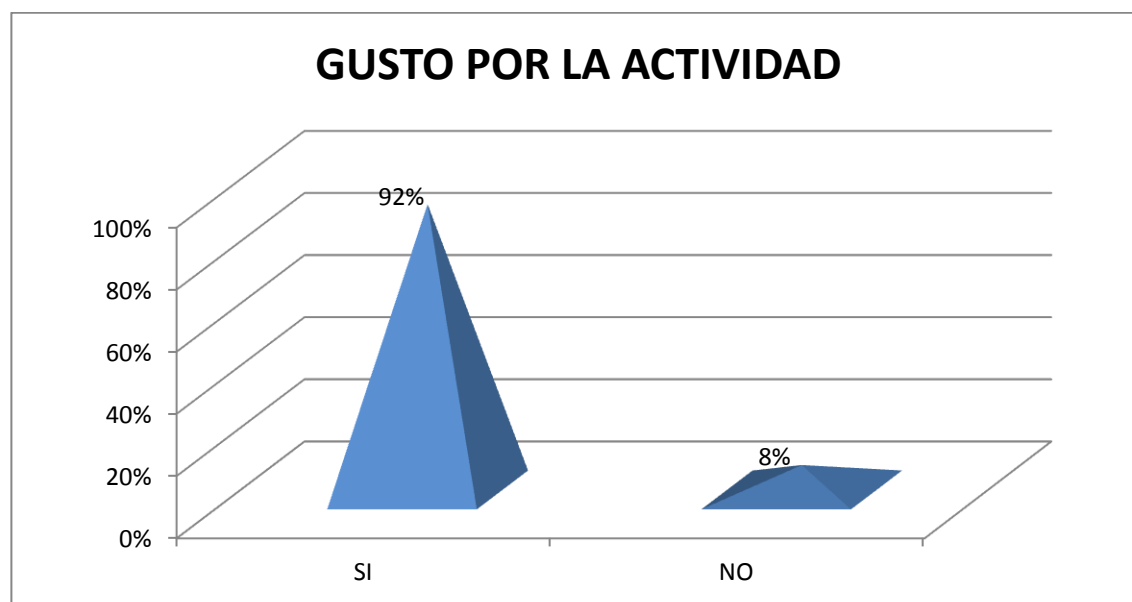


Gráfico No 1: GUSTO POR LA ACTIVIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma, un 92%, 68 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** les gusta la actividad que realizan. Mientras que un 8%, 6 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que a la mayoría de los funcionarios del MICS les gusta la actividad que realizan.

Pregunta 2: Satisfacciones

2.- ¿Siente usted que su trabajo le produce satisfacciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	88
NO	9	12
TOTAL	74	100

Cuadro No 5: SATISFACCIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

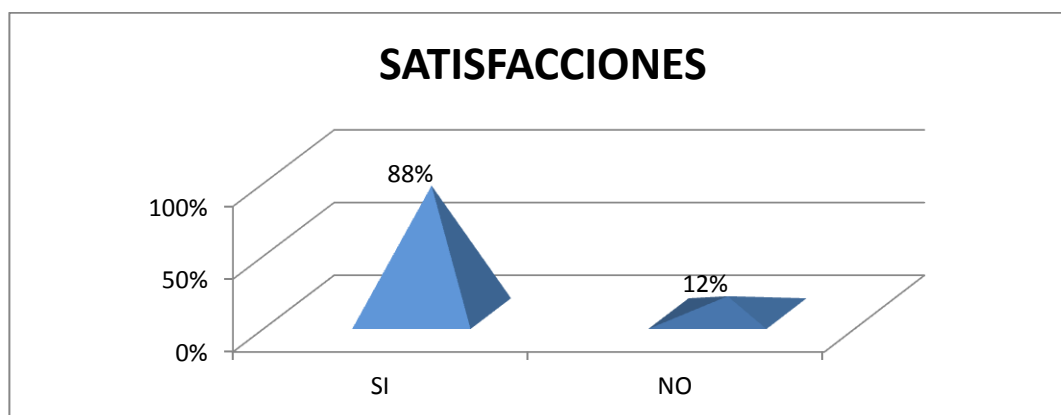


Gráfico No 2: SATISFACCIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 88%, 65 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** sienten que sus trabajos les producen satisfacciones. Mientras que un 12%, 9 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que la mayoría de los funcionarios del MICS se sienten satisfechos con su desempeño laboral e interpretan que es importante la satisfacción del resultado de su trabajo en beneficio del MICS.

Pregunta 3: Iniciativa

3.- ¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	80
NO	15	20
TOTAL	74	100

Cuadro No 6: INICIATIVA

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

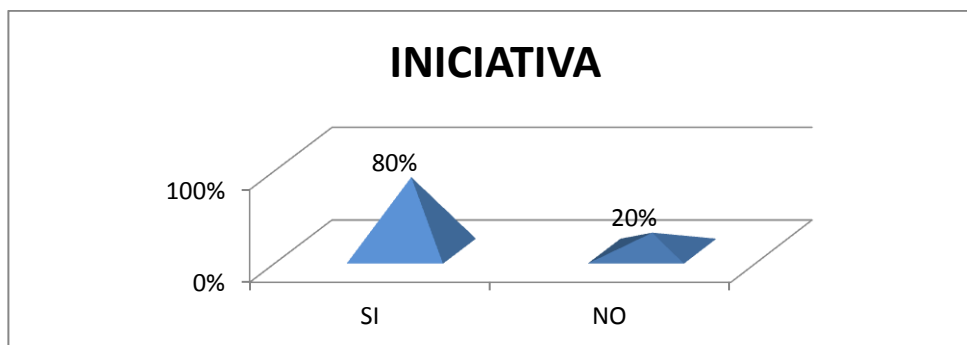


Gráfico No 3: INICIATIVA

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 80%, 59 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** tienen posibilidades de crear o tomar la iniciativa. Mientras que un 20%, 15 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que la mayoría de los funcionarios del MICS tienen la sensación de que en su puesto laboral pueden crear o tomar la iniciativa de acuerdo a los retos que se les presentan diariamente y ello posibilita que encuentren positivos sus resultados en el desempeño de su labor dentro de su empresa.

Pregunta 4: Promociones

4- ¿Durante el tiempo que ha laborado para la institución, ha tenido promociones en su puesto de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	20
NO	59	80
TOTAL	74	100

Cuadro No 7: PROMOCIONES

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

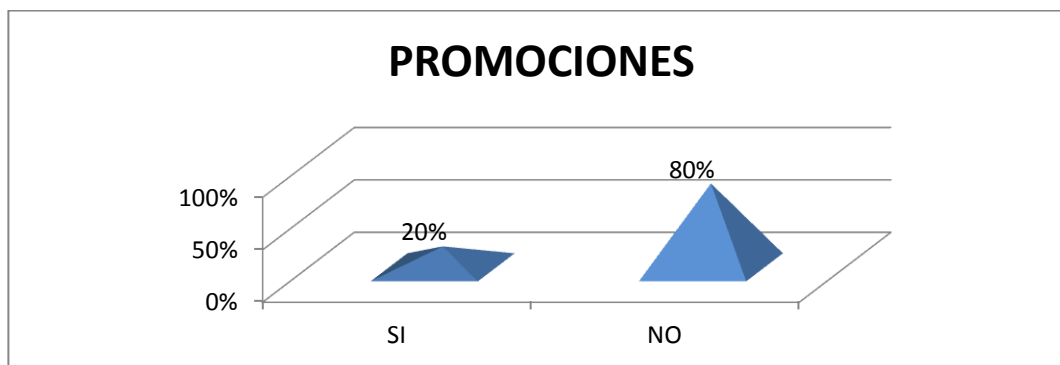


Gráfico No 4: PROMOCIONES

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 80%, 59 miembros de la muestra de investigación, contestaron que durante el tiempo que han laborado para la institución, **NO** han tenido promociones en su puesto de trabajo. Mientras que un 20%, 15 de los encuestados, manifestaron que **SI**. De estos resultados se desprende que la mayoría de los funcionarios del MICS no ven la accesibilidad a promoción, a pesar de sus esfuerzos.

Pregunta 5: Trayectoria personal

5.- ¿Está satisfecho con su trayectoria personal en la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	64
NO	27	36
TOTAL	74	100

Cuadro No 8: TRAYECTORIA PERSONAL

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

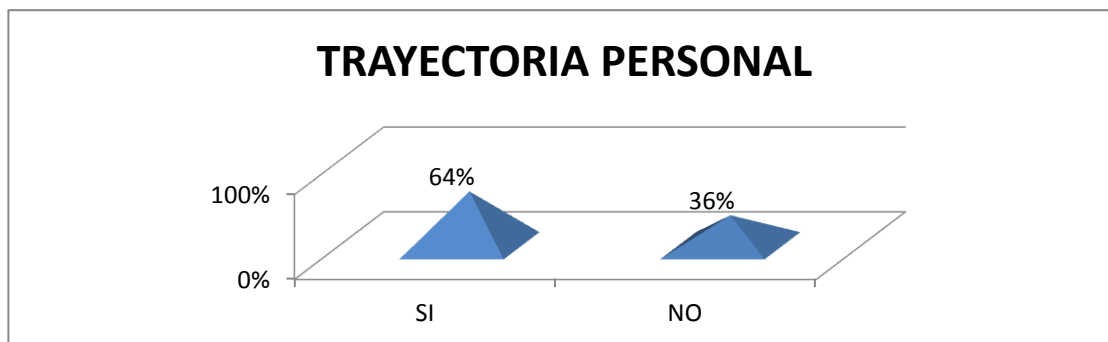


Gráfico No 5: TRAYECTORIA PERSONAL

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 64%, 47 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** están satisfechos con su trayectoria en la institución. Mientras que un 36%, 27 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que el mayor porcentaje de los funcionarios del MICS están satisfechos con su trayectoria personal dentro de la institución, aunque existe un número considerable de encuestados que no lo están.

Pregunta 6: Aporte a los objetivos

6- ¿Las actividades que realiza aportan a los objetivos de la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	4	5
DE ACUERDO	2	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	4
EN DESACUERDO	17	23
MUY EN DESACUERDO	48	65
TOTAL	74	100

Cuadro No 9: APOORTE A LOS OBJETIVOS

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

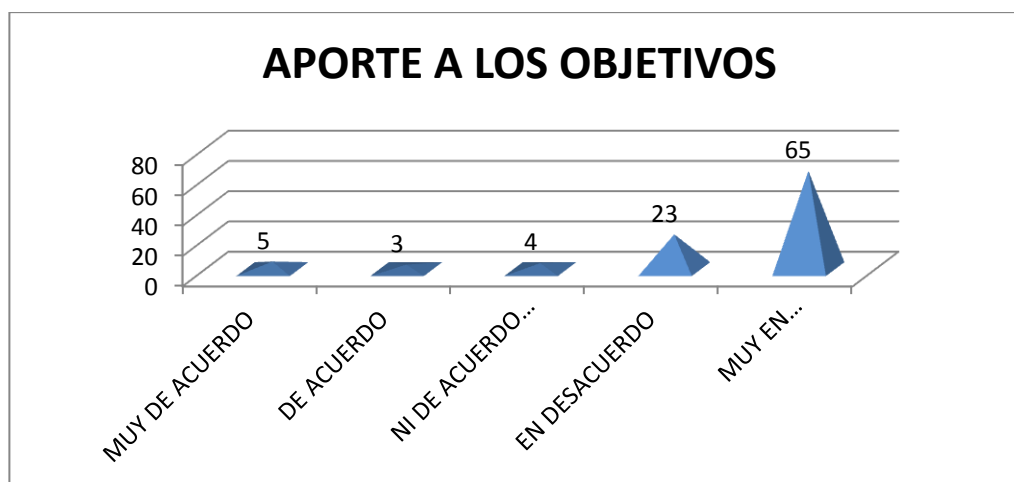


Gráfico No 6: APOORTE A LOS OBJETIVOS

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de

la misma; un 65% (48 encuestados) están **MUY EN DESACUERDO** y un 23%, 17 de los encuestados, manifestaron que están **EN DESACUERDO**. El 5%, 4 miembros de la muestra de investigación, contestaron que están **MUY DE ACUERDO** en que las actividades que realizan aportan a los objetivos de la institución. Mientras que un 4%, (3 funcionarios) opina que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO** y un 3%, 2 funcionarios, respondieron que están **DE ACUERDO**. De estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, un porcentaje bien alto de funcionarios no siente que sus actividades laborales aporten a los objetivos de su institución.

Pregunta 7: Mejor desempeño

7.- ¿En el trabajo tengo oportunidad de hacer aquello en lo que me desempeño mejor?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	7	9
DE ACUERDO	2	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	15
EN DESACUERDO	28	38
MUY EN DESACUERDO	26	35
TOTAL	74	100

Cuadro No 10: MEJOR DESEMPEÑO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

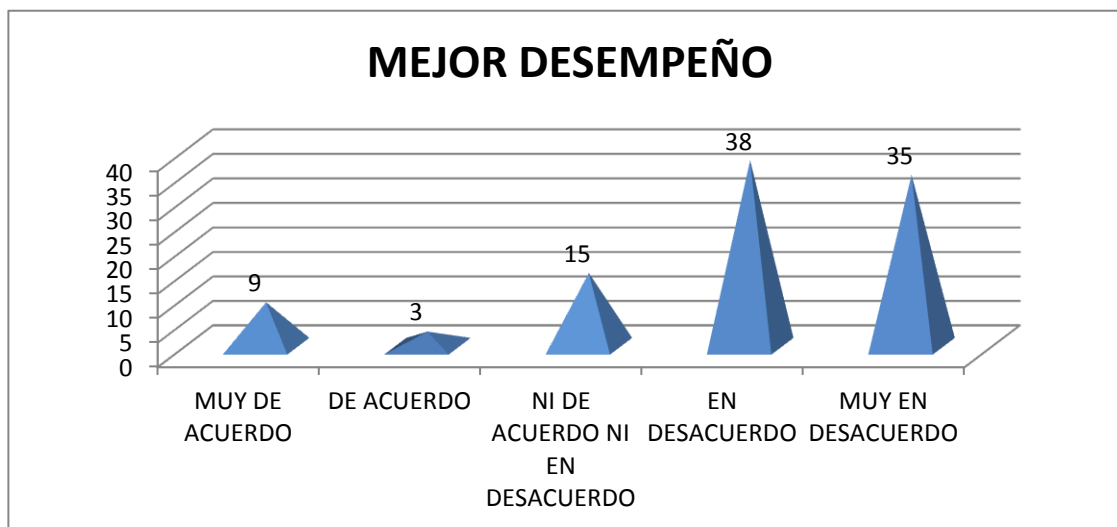


Gráfico No 7: MEJOR DESEMPEÑO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 38%, 28 de los encuestados, manifestaron que están **EN DESACUERDO** y un 35% (26 encuestados) están **MUY EN DESACUERDO** en que en el trabajo tienen la oportunidad de hacer aquello en lo que se desempeñan mejor. Mientras que un 15%, (11 funcionarios) opina que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**, un 9%, 7 miembros de la muestra de investigación, contestaron que están **MUY DE ACUERDO** y un 3%, 2 funcionarios, respondieron que están **DE ACUERDO**. De estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, el mayor porcentaje de funcionarios siente que sus actividades laborales diarias no coinciden precisamente con las tareas en las que son mejores especialistas.

Pregunta 8: Valoración del trabajo

8.- ¿Su trabajo es valorado?

ALTERNATIVA	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	7	9
DE ACUERDO	13	18
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	26
EN DESACUERDO	11	15
MUY EN DESACUERDO	24	32
TOTAL	74	100

Cuadro No 11: VALORACIÓN DEL TRABAJO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

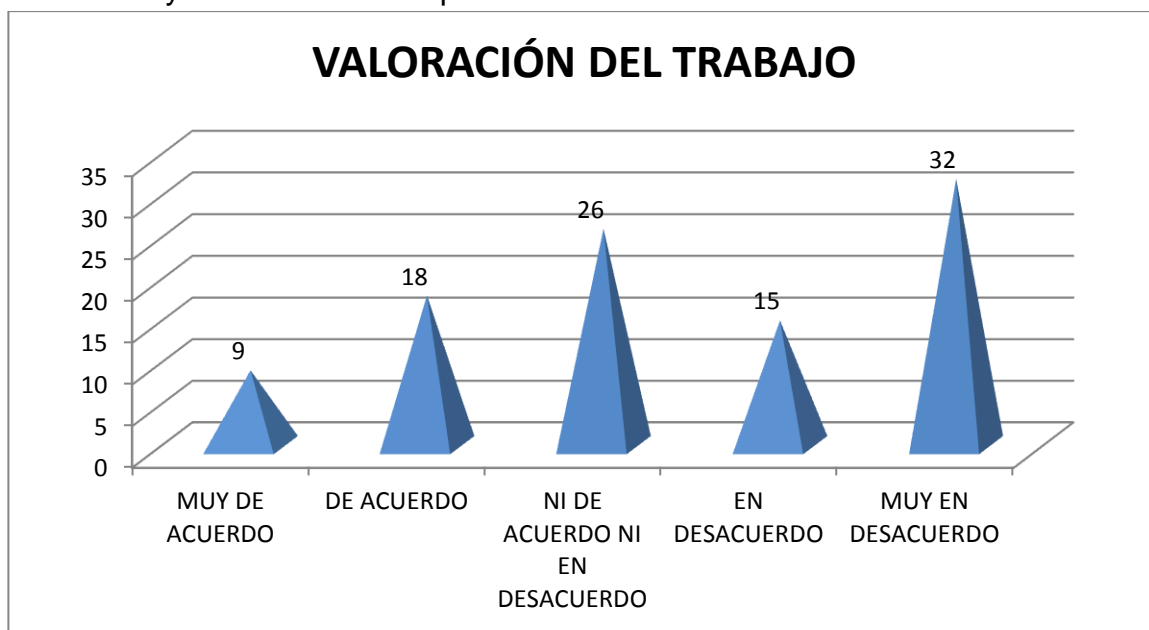


Gráfico No 8: VALORACIÓN DEL TRABAJO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de

la misma; un 32% (24 encuestados) contestaron que están **MUY EN DESACUERDO** en que su trabajo es valorado y un 26%, (19 funcionarios) opina que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 18%, 13 funcionarios, respondieron que están **DE ACUERDO**; mientras que un 15%, 11 miembros de la muestra de investigación, contestaron que están **EN DESACUERDO** y un 9%, 7 de los encuestados, manifestaron que están **MUY DE ACUERDO**. De estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, el mayor porcentaje de funcionarios siente que su trabajo no es valorado por los directivos de la institución en su justa dimensión.

Pregunta 9: Reconocimiento de compañeros

9.- ¿Existe un reconocimiento de sus compañeros de trabajo a su gestión?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	6	8
DE ACUERDO	7	10
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	28
EN DESACUERDO	21	28
MUY EN DESACUERDO	19	26
TOTAL	74	100

Cuadro No 12: RECONOCIMIENTO DE COMPAÑEROS

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

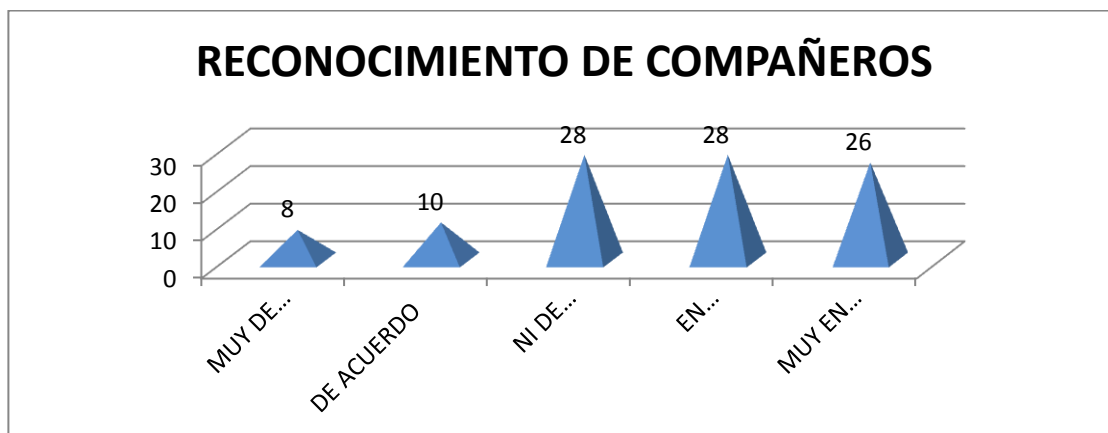


Gráfico No 9: RECONOCIMIENTO DE COMPAÑEROS

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; los ítems de **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO** y **EN DESACUERDO** tienen los mismos porcentajes: 28% (21 encuestados); lo cual significa que o se manifiestan sin una opinión concreta o no ven el reconocimiento de sus compañeros de trabajo a su gestión. Por otra parte, un 26%, (19 funcionarios) contestó que están **MUY EN DESACUERDO** y un 10%, 7 funcionarios, respondieron que están **DE ACUERDO**; mientras que un 8%, 6 miembros de la muestra de investigación, contestaron que están **MUY DE ACUERDO**. De los resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, el mayor porcentaje de funcionarios no percibe el reconocimiento de su gestión por parte de sus colaboradores en el puesto laboral. Incluso existe un porcentaje considerable de la muestra que no emite opinión definida.

Pregunta 10: Parte del equipo

10.- ¿Es usted parte del equipo en su departamento?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	64
NO	27	36
TOTAL	74	100

Cuadro No 13: PARTE DEL EQUIPO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

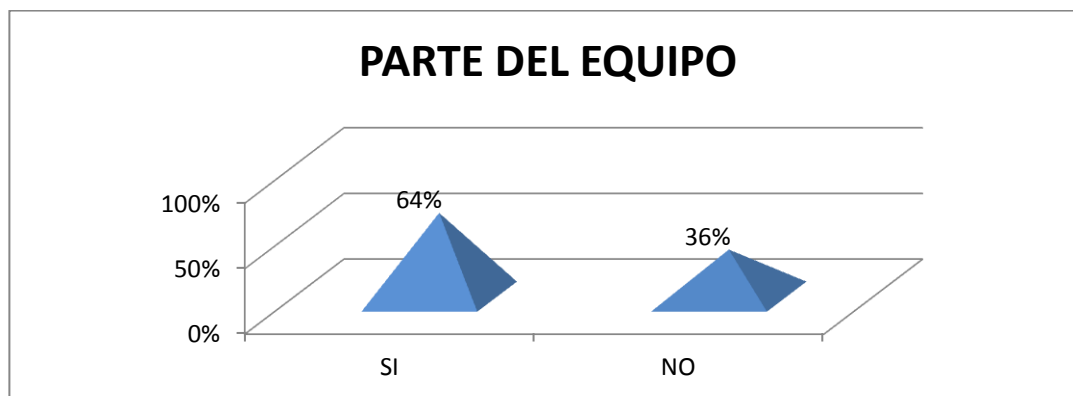


Gráfico No 10: PARTE DEL EQUIPO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 64%, 47 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** se sienten parte del equipo de trabajo en su departamento. Mientras que un 36%, 27 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que el mayor número de los funcionarios del MICS tienen la sensación de que son

parte del colectivo laboral al que pertenecen, pero una parte considerable no tiene la impresión de sentirse en colectivo.

Pregunta 11: Empatía

11.- ¿Existe empatía con los miembros de su departamento?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	66	89
NO	8	11
TOTAL	74	100

Cuadro No 14: EMPATÍA

Fuente : Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

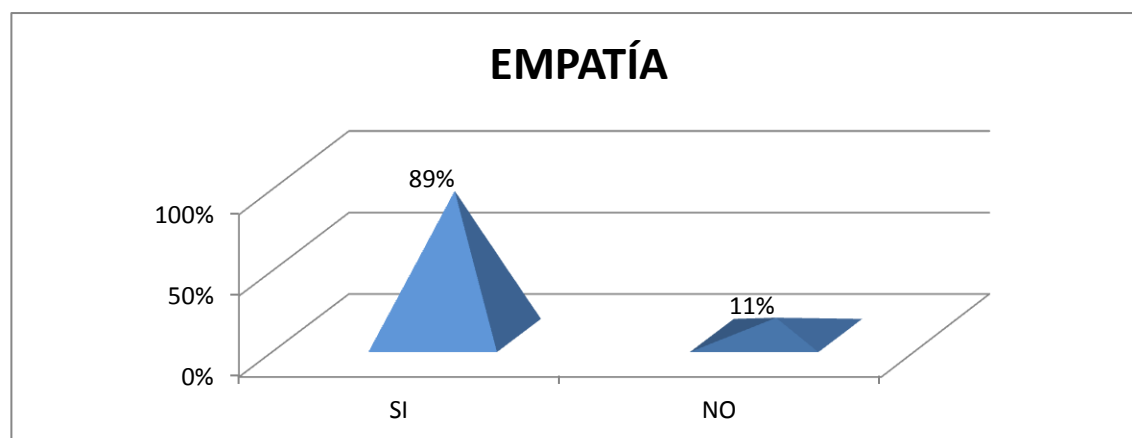


Gráfico No 11: EMPATÍA

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 89%, 66 miembros de la muestra de investigación,

contestaron que **SI** sienten empatía con los miembros de su departamento. Mientras que un 11%, 8 de los encuestados, manifestaron que **NO**. De estos resultados se desprende que el mayor número de los funcionarios del MICS tienen buena comunicación con los miembros de su departamento, pero una pequeña parte, a tener en cuenta, no tiene empatía con su colectivo.

Pregunta 12: Unidad

12.- ¿Aporta usted para mantener la unidad del equipo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	73	99
NO	1	1
TOTAL	74	100

Cuadro No 15: UNIDAD

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

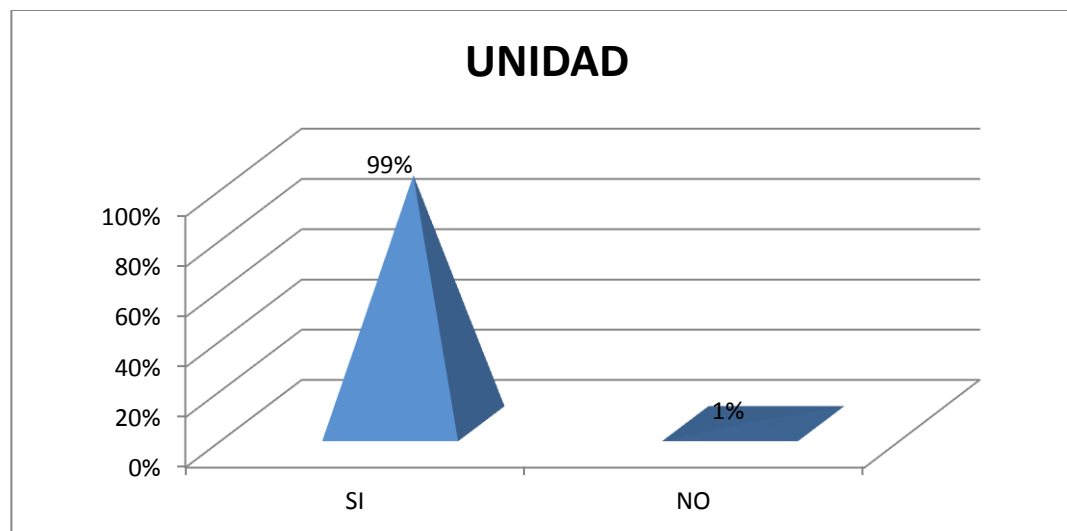


Gráfico No 12: UNIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 99%, 73 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI** aportan sus acciones para mantenerla unidad de su equipo. Mientras que un 1%, 1 encuestado, manifestó que **NO**. De estos resultados se desprende que casi todos los funcionarios del MICS encuestados tienen la actitud de sentirse en colectivo y aportar para mantener la unidad del equipo.

Pregunta 13: Compartir experiencias

13.- ¿En su departamento comparten entre todos, experiencias y conocimientos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	3	4
DE ACUERDO	7	9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	22
EN DESACUERDO	33	45
MUY EN DESACUERDO	15	20
TOTAL	74	100

Cuadro No 16: COMPARTIR EXPERIENCIAS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

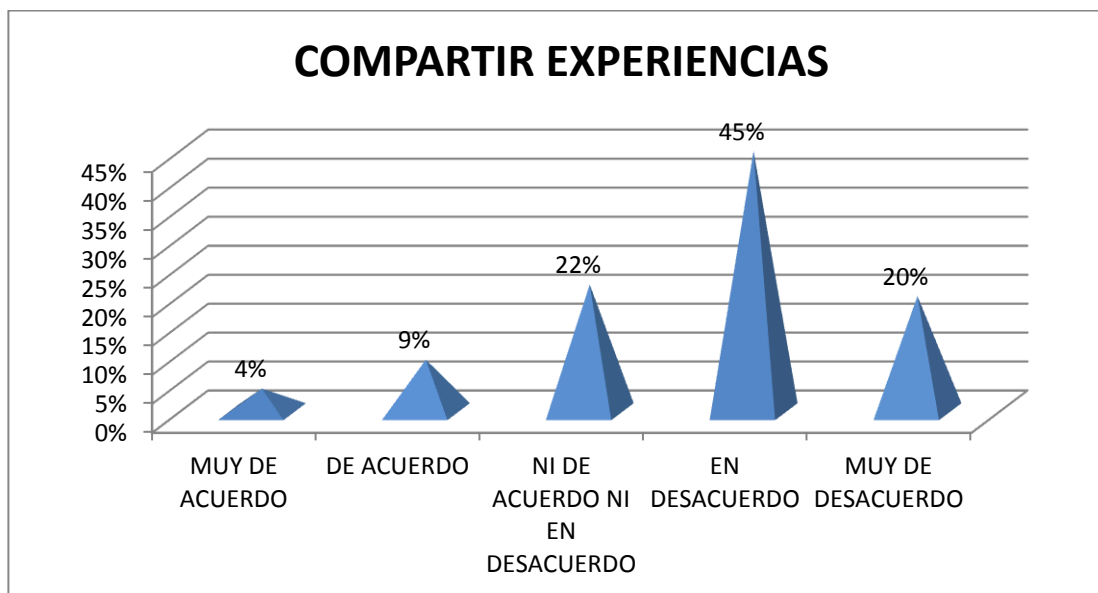


Gráfico No 13: COMPARTIR EXPERIENCIAS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 45% (33) están **EN DESACUERDO**; un 22% (16) están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO** y un 20% (15 encuestados) contestó que están **MUY EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 9%, (7 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 4%, 3 funcionarios, respondieron que están **MUY DE ACUERDO**. De acuerdo a estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, el mayor porcentaje de funcionarios no están compartiendo entre todos, las experiencias y conocimientos. También llama la atención un buen número de la muestra que no ofrece opinión específica sobre este aspecto. Predomina el desacuerdo y la abstención.

Pregunta 14: Trabajo en equipo

14.- ¿En su departamento se trabaja en equipo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	5	7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	22
EN DESACUERDO	24	32
MUY EN DESACUERDO	28	38
TOTAL	74	100

Cuadro No 17: TRABAJO EN EQUIPO

Fuente : Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

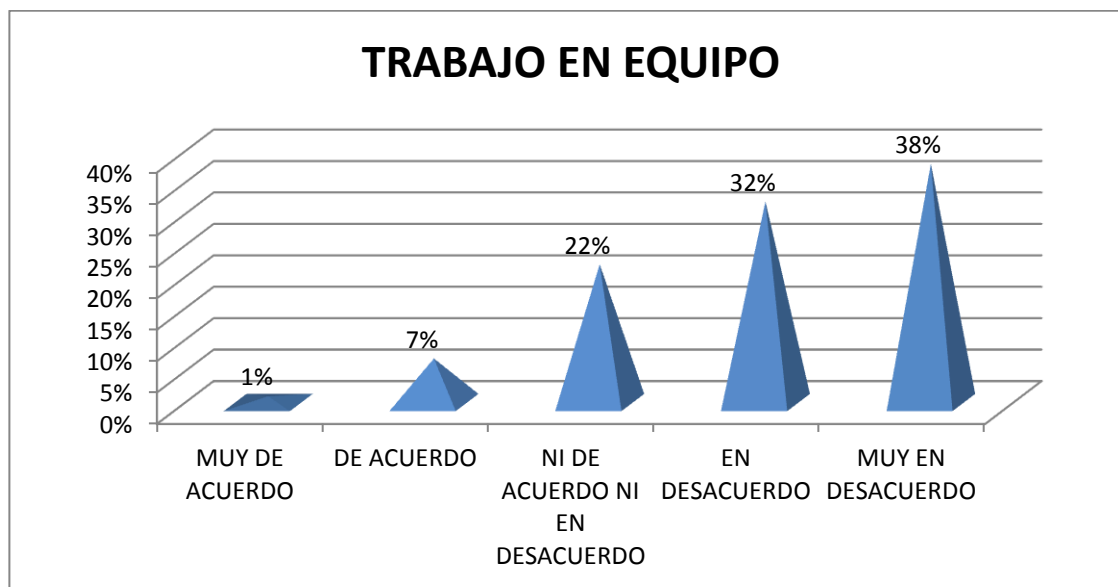


Gráfico No 14: TRABAJO EN EQUIPO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 38% (28) están **MUYEN DESACUERDO**; un 32% (24) están **EN DESACUERDO** y un 22% (16 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 7%, (5 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 1%, 1 funcionario respondió que está **MUY DE ACUERDO**. De estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, definitivamente en el departamento de los encuestados falta el trabajo en equipo. Predomina el desacuerdo y la abstención en relación con este aspecto.

Pregunta 15: Confianza

15.- ¿Confía en los integrantes de su departamento?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	4	6
DE ACUERDO	5	7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	16
EN DESACUERDO	27	36
MUY EN DESACUERDO	26	35
TOTAL	74	100

Cuadro No 18: CONFIANZA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

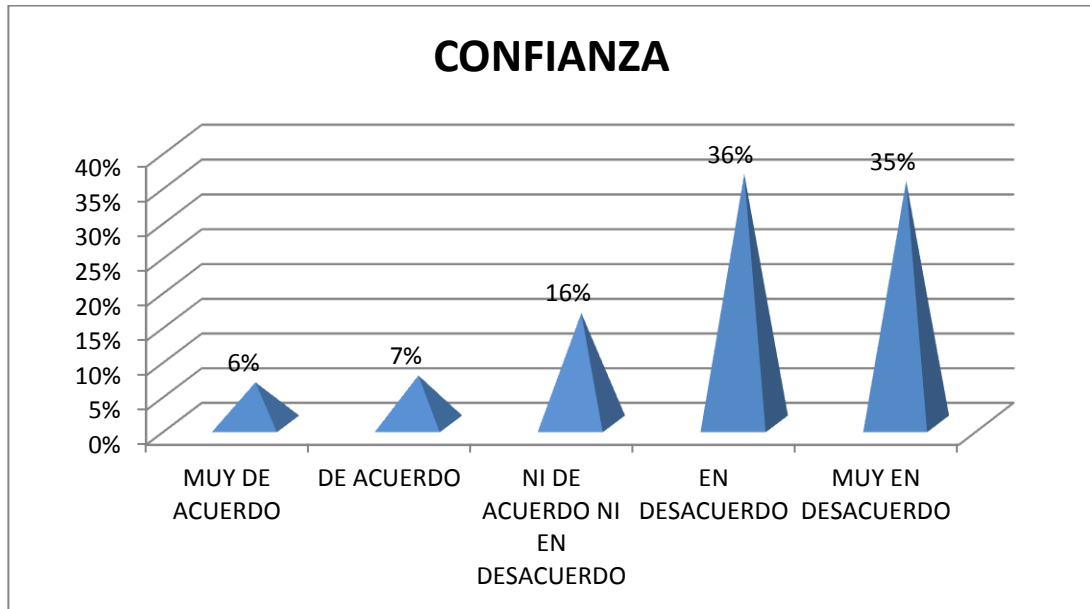


Gráfico No 15: CONFIANZA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 36% (27) están **EN DESACUERDO**; un 35% (26) están **MUY EN DESACUERDO** y un 16% (12 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 7%, (5 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 6%, 4 funcionarios, respondieron que están **MUY DE ACUERDO**. De estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, definitivamente los funcionarios no confían unos a otros para realizar el trabajo de sus departamentos.

Pregunta 16: INTERÉS POR PROBLEMAS DE MIEMBROS DEL EQUIPO

16.- ¿Le interesa los problemas que tienen los miembros del equipo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	0	0
DE ACUERDO	5	7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	13
EN DESACUERDO	26	35
MUY EN DESACUERDO	33	45
TOTAL	74	100

Cuadro No 19: INTERÉS POR PROBLEMAS DE MIEMBROS DEL EQUIPO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

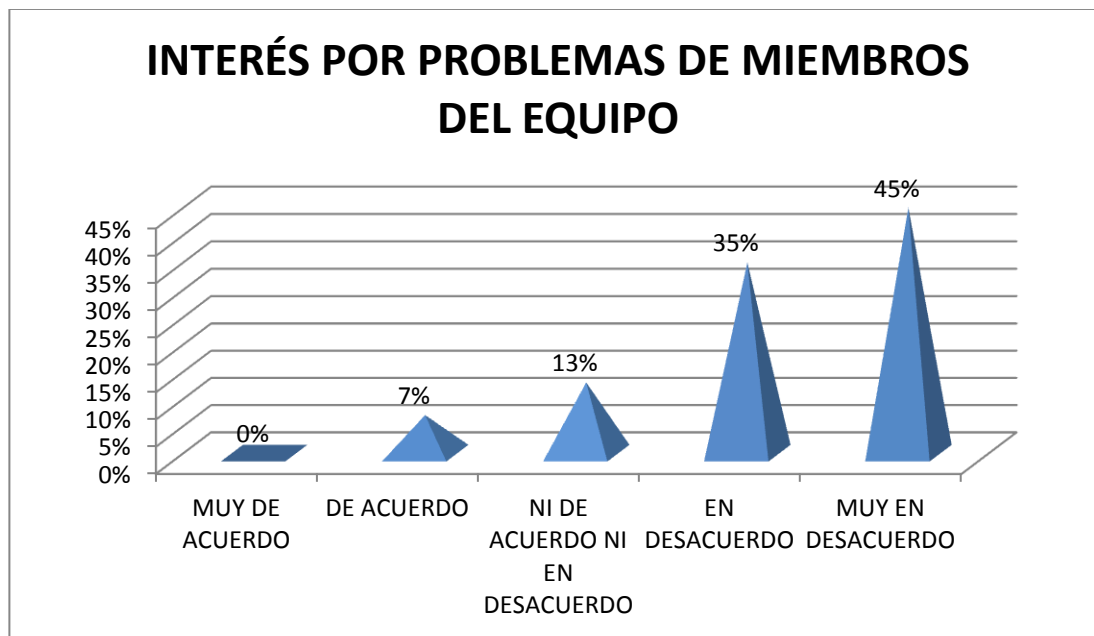


Gráfico No 16: INTERÉS POR PROBLEMAS DE MIEMBROS DEL EQUIPO

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 45% (33) están **MUY EN DESACUERDO**; un 35% (26) están **EN DESACUERDO** y un 13% (10 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 7%, (5 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y ninguno respondió que estuviera **MUY DE ACUERDO**. De acuerdo a estos resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, definitivamente no prima el interés por los problemas que tienen los miembros de cada equipo, pero sí la apatía en este sentido. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 17: Relación con otros departamentos

17.- ¿Entabla relación fácilmente con equipos de otros departamentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	2	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	15
EN DESACUERDO	25	34
MUY EN DESACUERDO	35	47
TOTAL	74	100

Cuadro No 20: RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

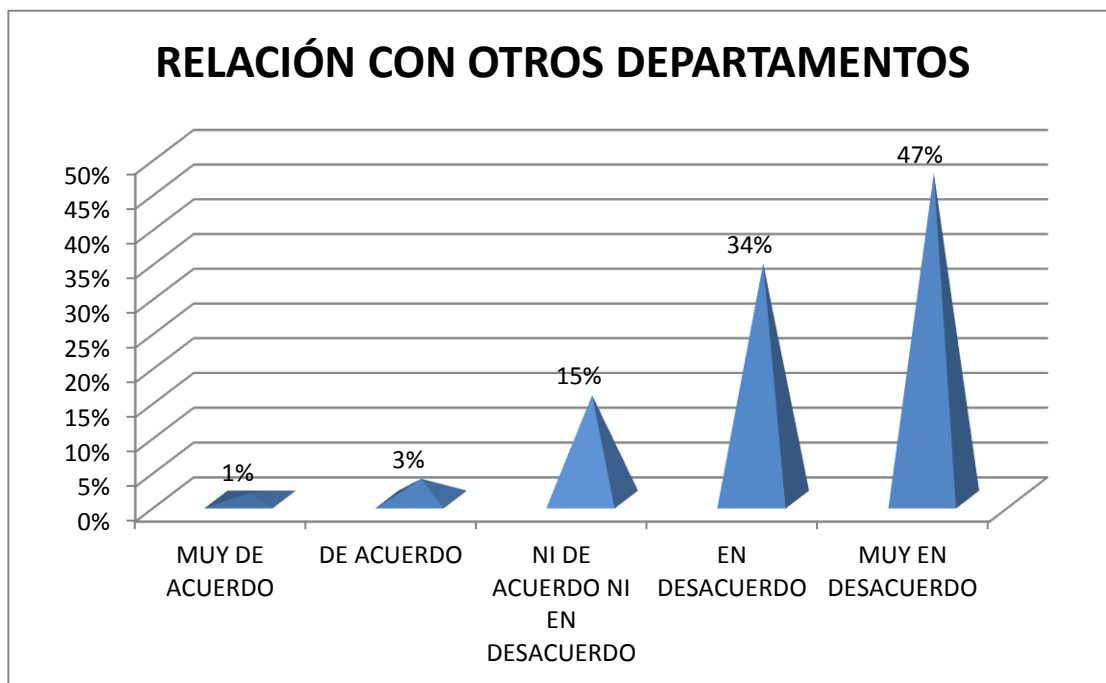


Gráfico No 17: RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 47% (35) están **MUY EN DESACUERDO**; un 34% (25) están **EN DESACUERDO** y un 15% (11 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 3%, (2 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 1% (1 funcionario) respondió **MUY DE ACUERDO**. De los resultados se desprende que, aunque las opiniones están divididas, definitivamente no

prima la relación diáfana de trabajo entre departamentos. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 18: Objetivos y políticas

18.- ¿Al ingresar a la institución le informaron sobre los objetivos y políticas de la misma?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	46
NO	40	54
TOTAL	74	100

Cuadro No 21: OBJETIVOS Y POLÍTICAS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

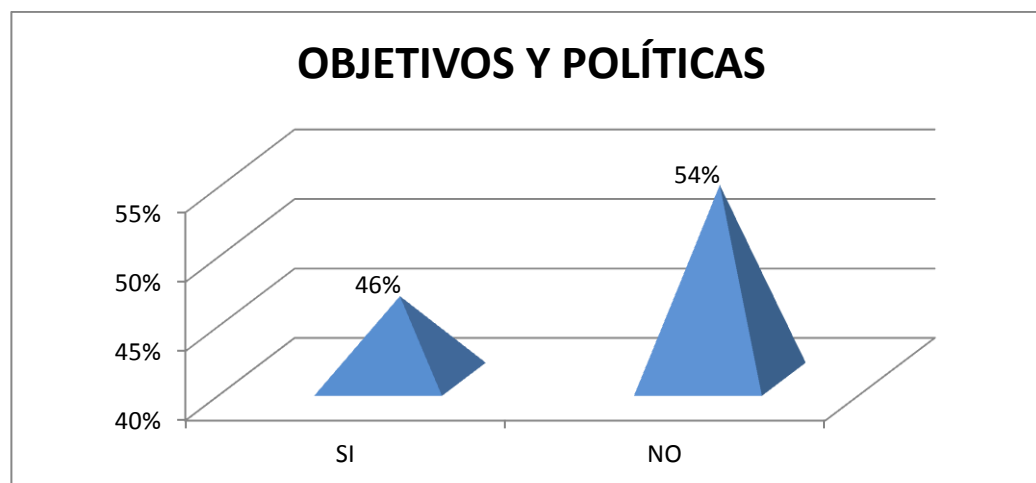


Gráfico No 18:OBJETIVOS Y POLÍTICAS

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 54%, 40 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **NO** se les fueron informados de las políticas y objetivos de la institución. Mientras que un 46%, 34 de los encuestados, manifestaron que **SI**. De estos resultados se desprende que el mayor número de los funcionarios del MICS manifiesta que al ingresar a la institución no se les informa correctamente sobre los objetivos y políticas de la misma.

Pregunta 19: INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO

19.- ¿Recibió inducción para el desempeño de su puesto de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	42
NO	43	58
TOTAL	74	100

Cuadro No 22: INDUCCIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

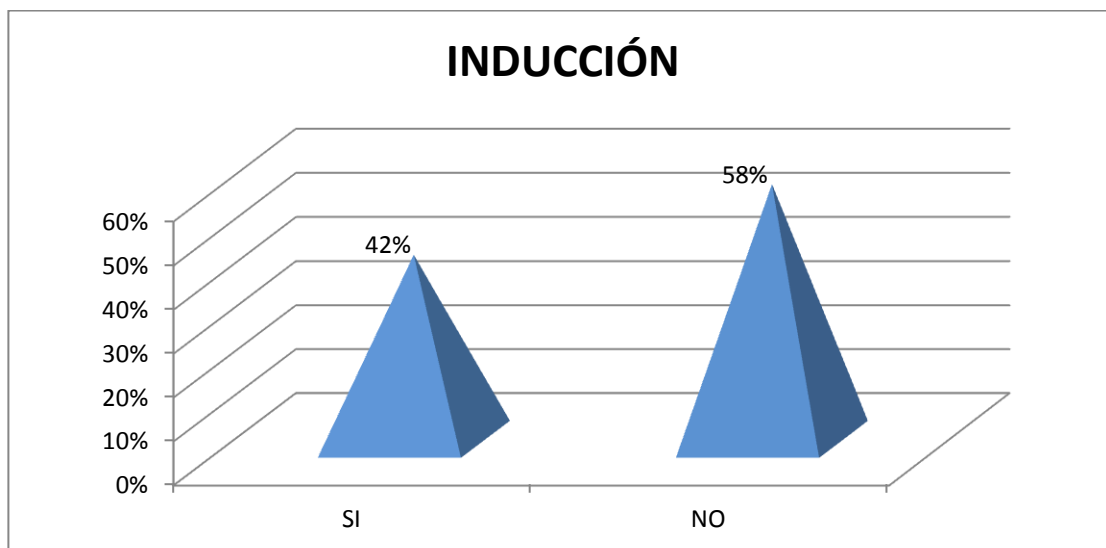


Gráfico No 19: INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 42%, 31 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **NO** se sienten parte del equipo de trabajo en su departamento. Mientras que un 58%, 43 de los encuestados, manifestaron que **SI**. Se deduce que la mayoría no recibió inducción para el desempeño de su trabajo.

Pregunta 20: ENTREGA DE INFORMACIÓN

20.- ¿La información que solicita para desarrollar su trabajo es entregada a tiempo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	5	7
DE ACUERDO	5	7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	27
EN DESACUERDO	23	31
MUY EN DESACUERDO	21	28
TOTAL		100

Cuadro No 23: ENTREGA DE INFORMACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

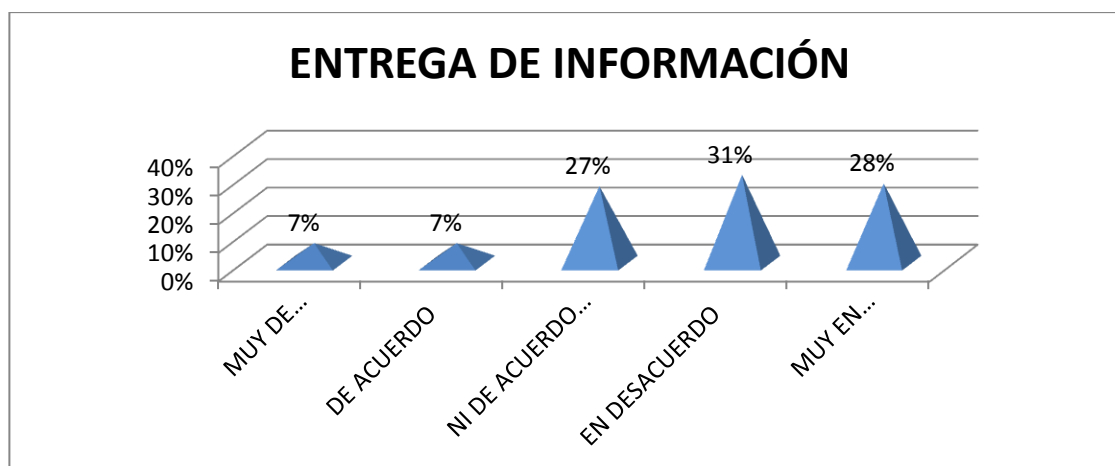


Gráfico No 20: ENTREGA DE INFORMACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de

la misma; un 31% (23) están **EN DESACUERDO**; un 28% (21) están **MUY EN DESACUERDO** y un 27% (20 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, un 7%, (5 funcionarios) contestaron respectivamente que están **DE ACUERDO** y **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados que, aunque las opiniones están divididas, definitivamente la información necesaria que solicita para desarrollar satisfactoriamente el trabajo no siempre es entregada a tiempo. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 21: Información acontecimientos institucionales

21.- ¿Recibe información de los acontecimientos de la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	4	6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	24
EN DESACUERDO	23	31
MUY EN DESACUERDO	28	38
TOTAL	74	100

Cuadro No 24: INFORMACIÓN DE ACONTECIMIENTOS INSTITUCIONALES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

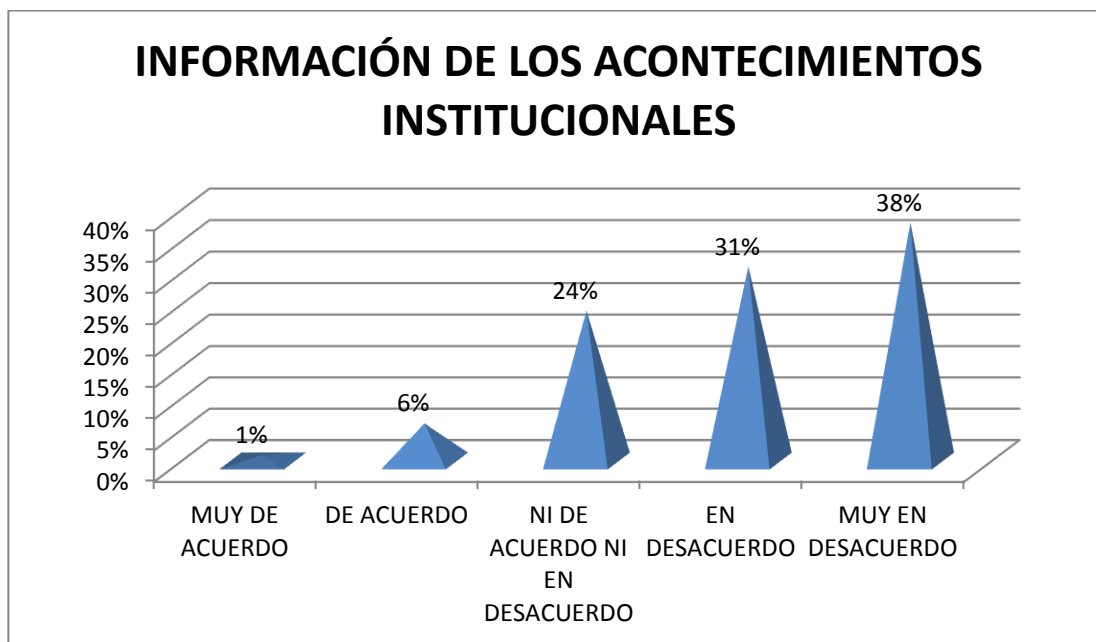


Gráfico No 21: INFORMACIÓN ACONTECIMIENTOS INSTITUCIONALES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 38% (28) están **MUY EN DESACUERDO**; un 31% (23) están **EN DESACUERDO** y un 24% (18 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, aproximadamente un 6%, (4 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 1%, 1 encuestado contestó que está **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados que, aunque las opiniones están divididas, la mayoría de los funcionarios opinan que no recibe la información acerca de los acontecimientos de la institución. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 22: Comunicación mediante correo institucional

22.- ¿Usa el correo electrónico institucional para estar comunicado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	2	3
DE ACUERDO	4	5
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	12
EN DESACUERDO	10	14
MUY EN DESACUERDO	49	66
TOTAL	74	100

Cuadro No 25: COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

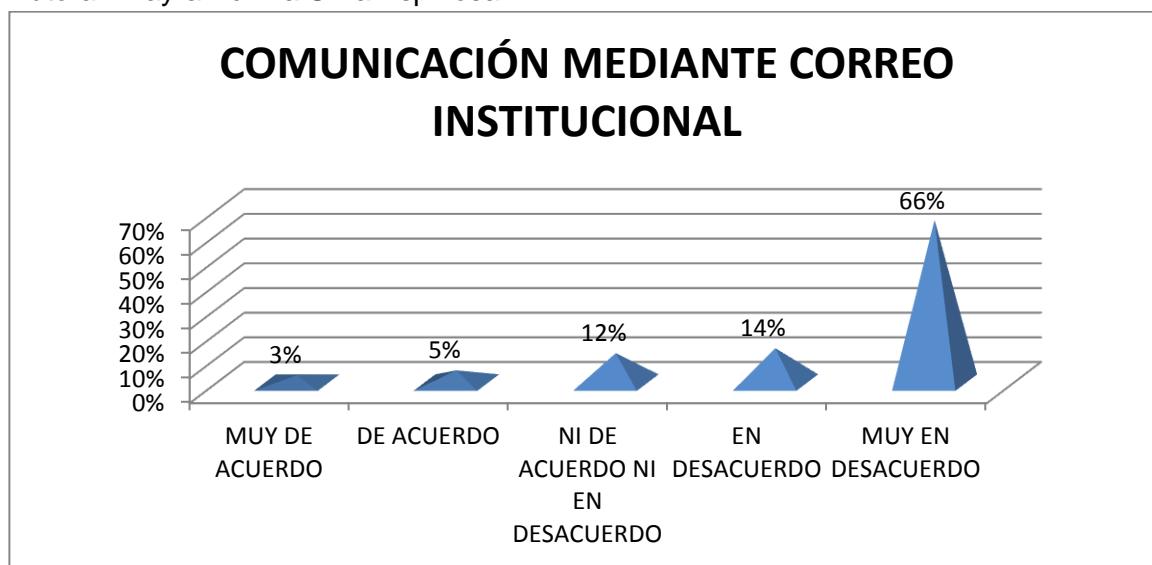


Gráfico No 22: COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma;

un 66% (49) están **MUY EN DESACUERDO**; un 14% (10) están **EN DESACUERDO** y un 12% (9 encuestados) contestó que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, aproximadamente un 5%, (4 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 3%, 2 encuestados contestaron que están **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados que, aunque las opiniones están divididas, la mayoría de los funcionarios opinan que no usan el correo electrónico institucional para estar comunicados. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 23: Comunicación y colaboración entre departamentos

23.- ¿Existe comunicación y colaboración entre los departamentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	6	8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	28
EN DESACUERDO	25	35
MUY EN DESACUERDO	21	28
TOTAL	74	100

Cuadro No 26: COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

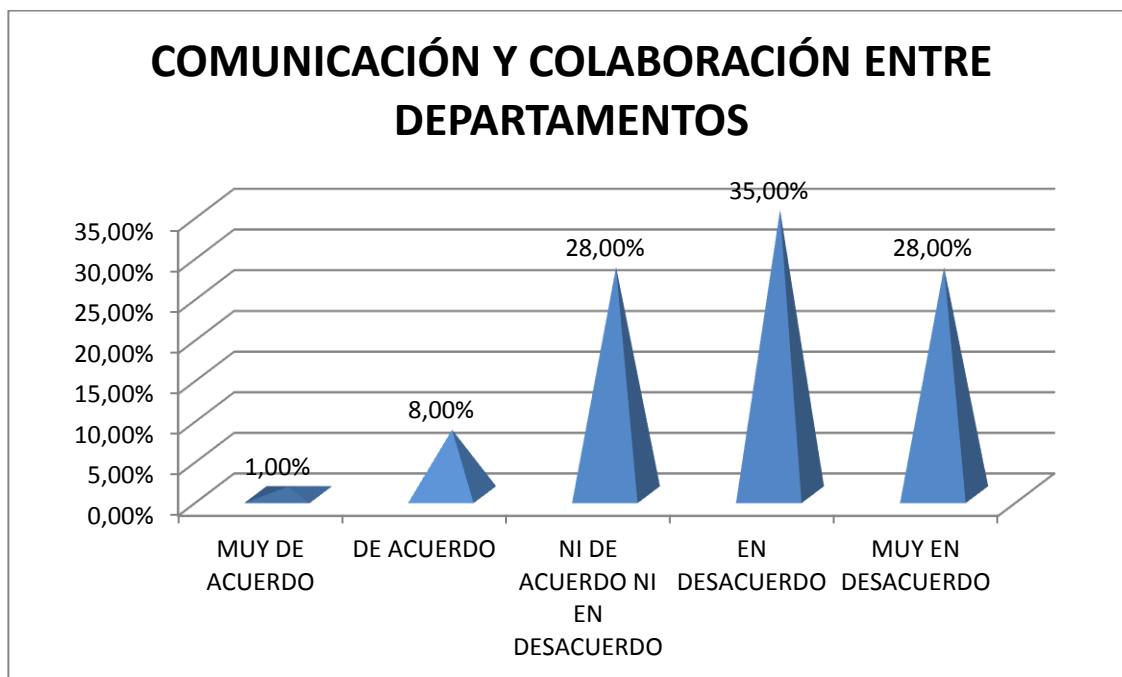


Gráfico No 23: COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 35% (25) están **EN DESACUERDO**. Un 28% (21) están **MUY EN DESACUERDO** y también, un 28% (21) están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, aproximadamente un 8%, (6 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 1%, 1 encuestado contestó que está **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados que, aunque las opiniones están divididas un pequeño índice está de acuerdo con este ítem, la mayoría de los funcionarios opinan que la comunicación y colaboración entre departamentos no se produce adecuadamente. Al existir un porcentaje considerable de

encuestados que no dan opinión específica, predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta No 24: Comunicación con la Autoridad

24.- ¿Puede comunicarse abiertamente con la Autoridad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	7	9
DE ACUERDO	8	11
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	14
EN DESACUERDO	20	27
MUY EN DESACUERDO	29	39
TOTAL	74	100

Cuadro No 27: COMUNICACIÓN CON LA AUTORIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

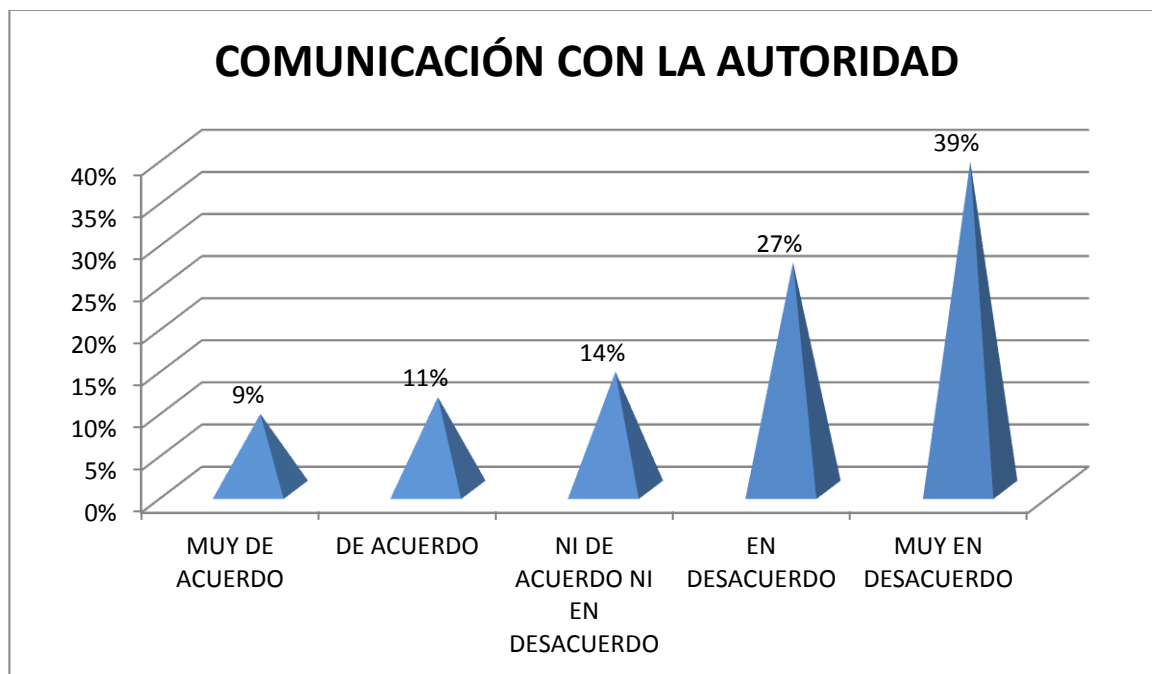


Gráfico No 24: COMUNICACIÓN CON LA AUTORIDAD

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 39% (29) están **MUY EN DESACUERDO**; un 27% (20) están **EN DESACUERDO** y un 14% (10 encuestados) contestaron **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Por otra parte, aproximadamente un 11%, (8 funcionarios) contestaron que están **DE ACUERDO** y un 9%, 7 encuestados opinaron que están **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados que, aunque las opiniones están divididas, la mayoría de los funcionarios opinan que no se comunican abiertamente con la autoridad. También en este aspecto predomina el desacuerdo en relación con los demás ítems.

Pregunta 25: Atención a las inquietudes por parte de la Autoridad

25.- ¿La Autoridad toma atención a sus inquietudes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	78
NO	16	22
TOTAL	74	100

Cuadro No 28: ATENCIÓN A INQUIETUDES POR PARTE DE LA AUTORIDAD

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

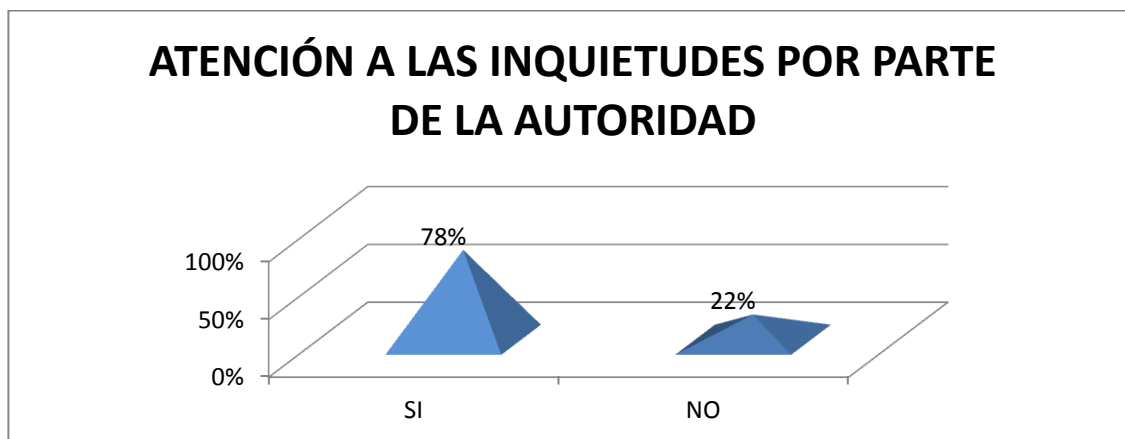


Gráfico No 25: ATENCIÓN A INQUIETUDES POR PARTE DE LA AUTORIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 78%, 58 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI**. Mientras que un 22%, 16 de los encuestados, manifestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios opinan que la Autoridad toma atención a las inquietudes de los trabajadores.

Pregunta26: Valoración y respaldo al trabajo

26.- ¿La Autoridad valora y respalda su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	70
NO	22	30
TOTAL	74	100

Cuadro No 29: VALORACIÓN Y RESPALDO AL TRABAJO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

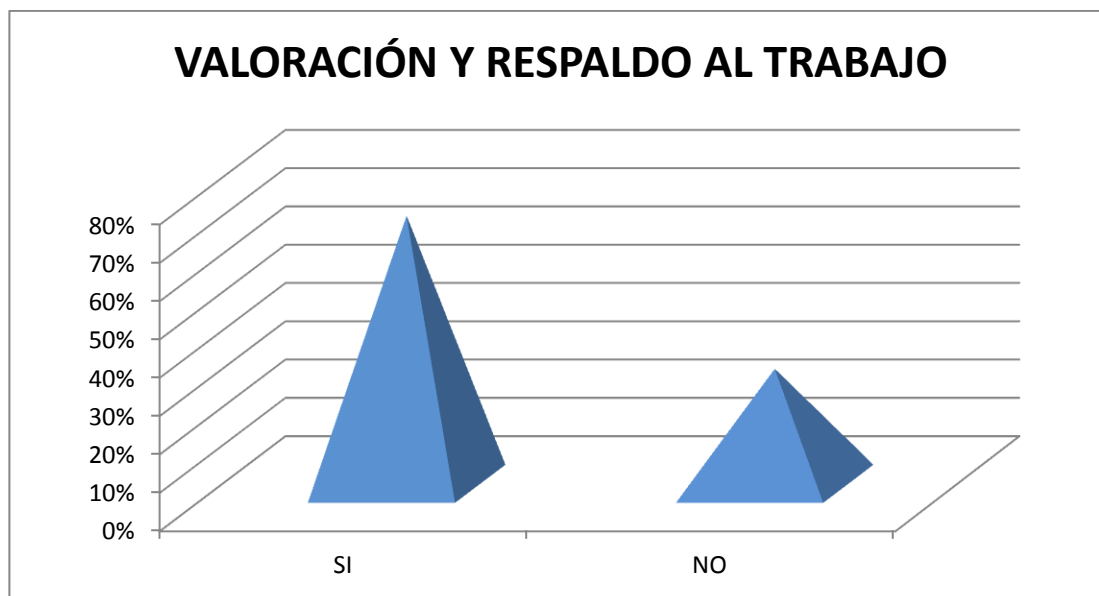


Gráfico No 26: VALORACIÓN Y RESPALDO AL TRABAJO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 70%, 52 miembros de la muestra de investigación, contestaron que

SI. Mientras que un 30%, 22 de los encuestados, manifestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios opinan que la Autoridad otorga suficiente valoración y respaldo a las actividades que se realizan como parte del trabajo empresarial.

Pregunta27:Felicitaciones

27.- ¿La autoridad le felicita cuando su desempeño es satisfactorio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	69
NO	23	31
TOTAL	74	100

Cuadro No 30: FELICITACIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

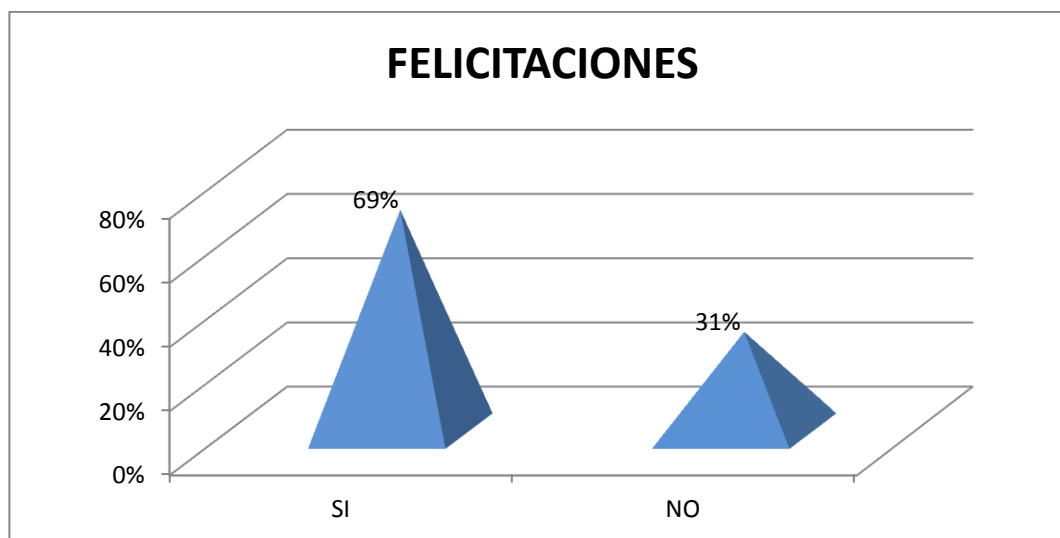


Gráfico No 27: FELICITACIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 69%, 51 miembros de la muestra de investigación, contestaron que **SI**. Mientras que un 31%, 23 de los encuestados, manifestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios opinan que la Autoridad felicita a los trabajadores cuando el desempeño es satisfactorio.

Pregunta 28: Claridad en las instrucciones

28.- ¿La Autoridad imparte instrucciones con claridad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	2	3
DE ACUERDO	7	9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	22
EN DESACUERDO	27	36
MUY EN DESACUERDO	22	30
TOTAL	74	100

Cuadro No 31: CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

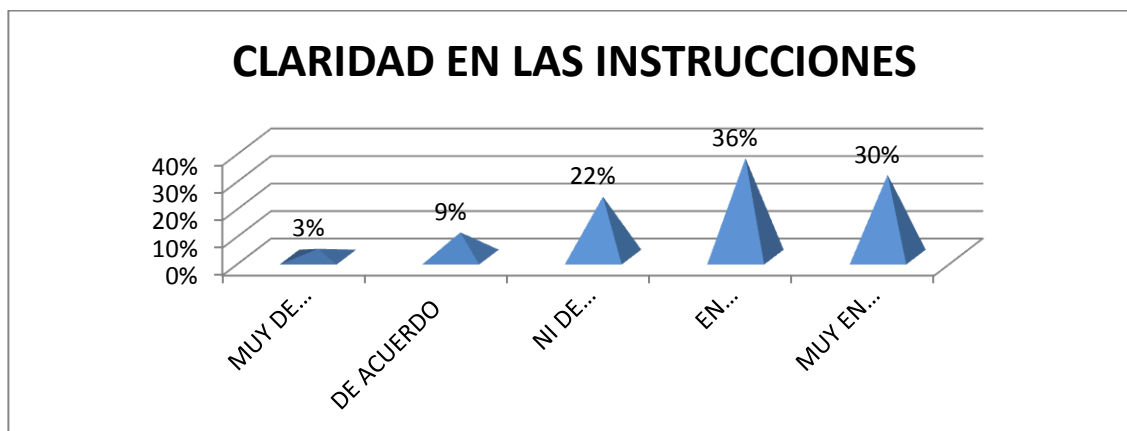


Gráfico No 28: CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 36%, 27 miembros de la muestra de investigación, están **EN DESACUERDO**; un 30%, 22 encuestados están **MUY EN DESACUERDO**. Mientras que un 22%, 16 de los encuestados, manifestaron que están **NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO**; UN 9%, 7 funcionarios están **DE ACUERDO** y un 3% (2) **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios opinan que la Autoridad no imparte las instrucciones con claridad. Predomina el desacuerdo y la abstención sobre este aspecto.

Pregunta 29: Interés de la Autoridad por los problemas laborales

29.- ¿La Autoridad se interesa por sus problemas laborales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	9	12
DE ACUERDO	11	15
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	20
EN DESACUERDO	17	23
MUY EN DESACUERDO	22	30
TOTAL	74	100

Cuadro No 32: INTERÉS DE AUTORIDAD POR PROBLEMAS LABORALES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

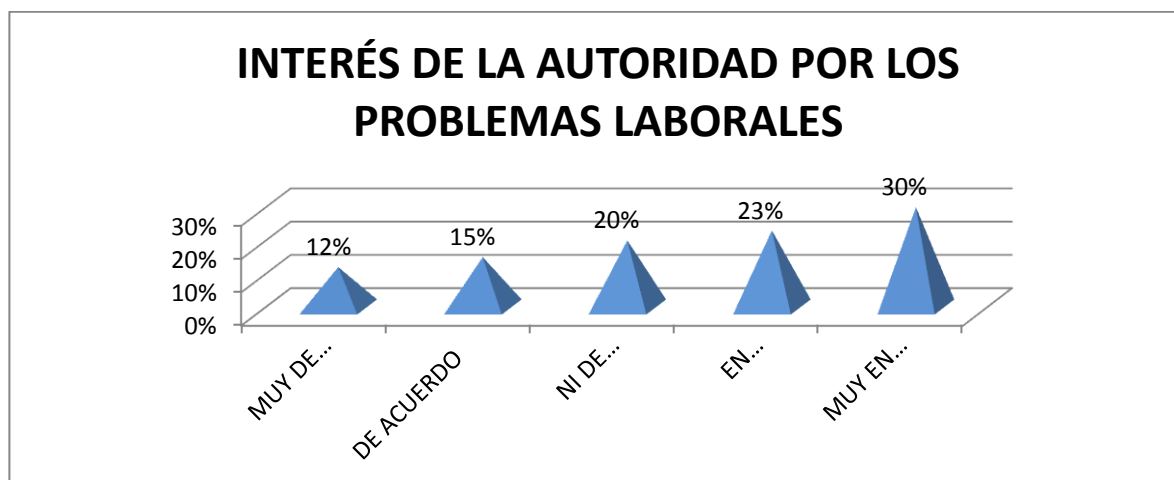


Gráfico No 29: INTERÉS DE AUTORIDAD POR PROBLEMAS LABORALES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 30%, 22 encuestados están **MUY EN DESACUERDO**; 23%, 17 miembros de la muestra de investigación, están **EN**

DESACUERDO. Mientras que un 20%, 15 de los encuestados, manifestaron que están **NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO**; UN 15%, 11funcionarios están **DE ACUERDO** y un 12% (9) **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios opinan que la Autoridad no se interesa siempre por los problemas laborales, aunque un porcentaje considerable está de acuerdo y otro que se abstiene de opinión específica.

Pregunta 30: Remuneración mensual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	54
NO	34	46
TOTAL	74	100

Cuadro No 33: REMUNERACIÓN MENSUAL

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

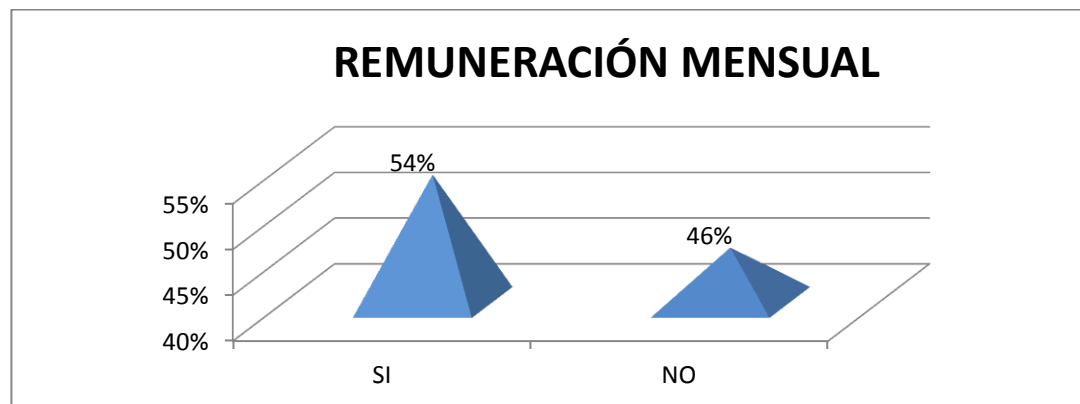


Gráfico No 30: REMUNERACIÓN MENSUAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 54%, 40 encuestados opinaron que **SI** y un 46%, 34 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, más de la mitad de los funcionarios encuestados están de acuerdo con la remuneración mensual que perciben.

Pregunta31: REMUNERACIÓN DE ACORDE A LAS ACTIVIDADES

31.- ¿La remuneración que percibe está de acuerdo a las actividades que realiza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	57
NO	32	43
TOTAL	74	100

Cuadro No 34: REMUNERACIÓN DE ACORDE A LAS ACTIVIDADES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

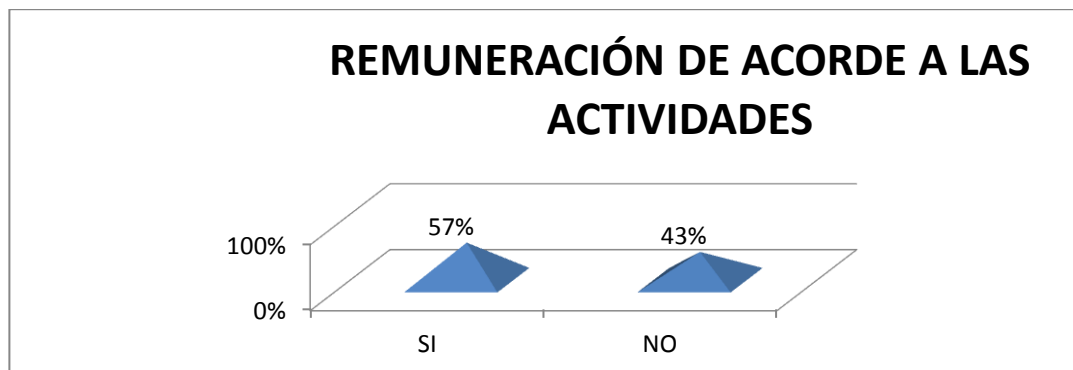


Gráfico No 31: REMUNERACIÓN DE ACORDE A LAS ACTIVIDADES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 57%, 42 encuestados opinaron que **SI** y un 43%, 32 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, más de la mitad de los funcionarios encuestados creen que la remuneración que perciben está de acorde a las actividades que realizan. Sin embargo hay un porcentaje alto de la muestra que no lo percibe así.

Pregunta32: REMUNERACIÓN COMO MOTIVACIÓN PRINCIPAL

32.- ¿Constituye la remuneración una motivación principal?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	55
NO	33	45
TOTAL	74	100

Cuadro No 35: REMUNERACIÓN COMO MOTIVACIÓN PRINCIPAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

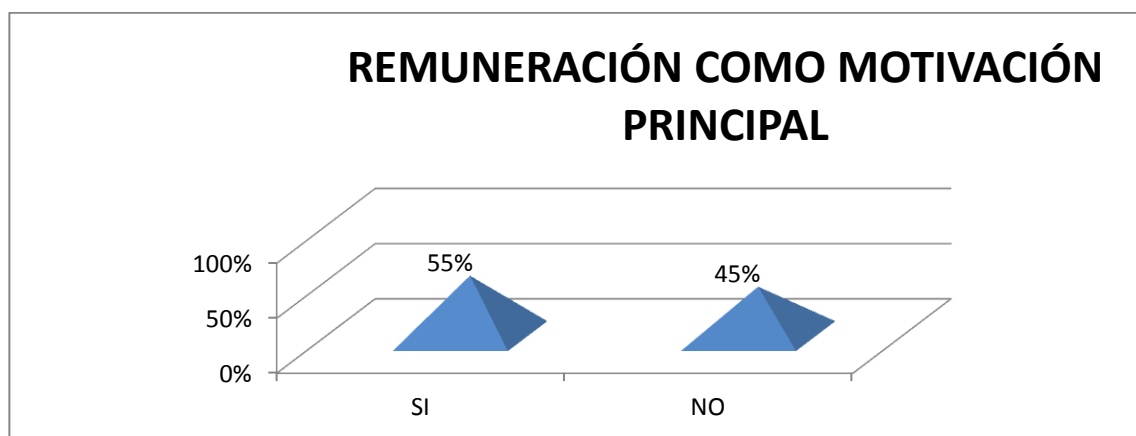


Gráfico No 32: REMUNERACIÓN COMO MOTIVACIÓN PRINCIPAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 55%, 41 encuestados opinaron que **SI** y un 45%, 33 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios percibe que la remuneración constituye su motivación principal. Sin embargo, hay un porcentaje alto de la muestra que no lo percibe así.

Pregunta 33: Remuneración de acorde al nivel académico

33.- ¿La remuneración asignada está de acorde con el nivel académico?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	55
NO	33	45
TOTAL	74	100

Cuadro No 36: REMUNERACIÓN DE ACORDE AL NIVEL ACADÉMICO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

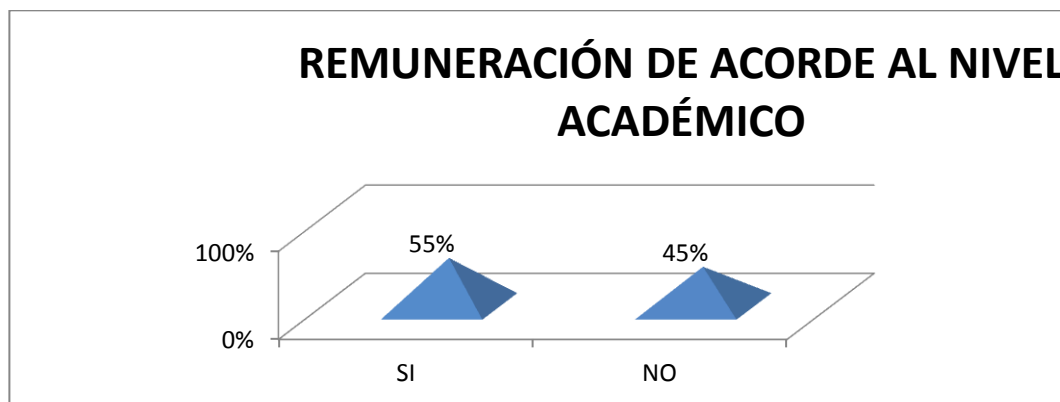


Gráfico No 33: REMUNERACIÓN DE ACORDE AL NIVEL ACADÉMICO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 55%, 41 encuestados opinaron que **SI** y un 45%, 33 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios están de acuerdo con que la remuneración asignada está de acorde con su nivel académico. Sin embargo hay un porcentaje alto de la muestra que no lo percibe así.

Pregunta 34: COBERTURA DE GASTOS FAMILIARES

34.- ¿La remuneración mensual le permite cubrir gastos familiares?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	50
NO	37	50
TOTAL	74	100

Cuadro No 37: COBERTURA DE GASTOS FAMILIARES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

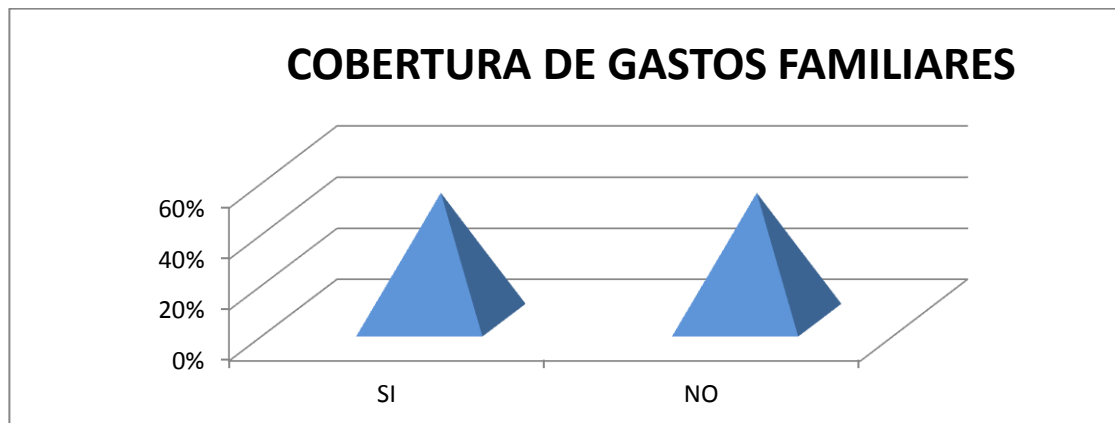


Gráfico No 34: COBERTURA DE GASTOS FAMILIARES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 50%, 37 encuestados opinaron que **SI** y un 50%, 37 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mitad de los funcionarios tienen la cobertura de sus gastos familiares con la remuneración mensual y a la otra mitad no le alcanza.

Pregunta 35: Documentación de actividades

35.- ¿Se encuentran documentadas las actividades de su puesto laboral?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	78
NO	16	22
TOTAL	74	100

Cuadro No 38: DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

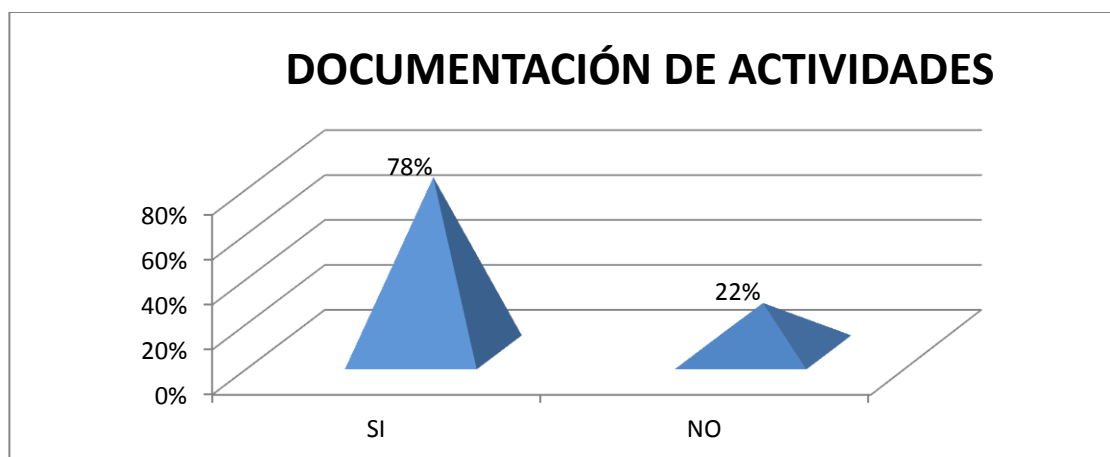


Gráfico No 35: DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 78%, 58 encuestados opinaron que **SI** y un 22%, 16 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios consideran que las actividades de su puesto laboral se encuentran documentadas. Pero existe otro índice alto a considerar de la muestra que opina lo contrario.

Pregunta 36: Perfil del puesto de acorde a titulación académica

36.- ¿El perfil del puesto está de acuerdo a su titulación académica?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	66
NO	25	34
TOTAL	74	100

Cuadro No 39: PERFIL PUESTO DE ACORDE A TITULACIÓN ACADÉMICA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

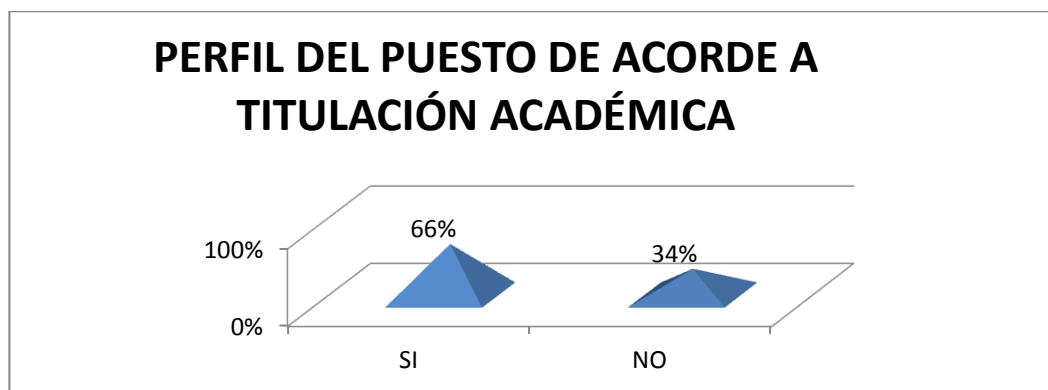


Gráfico No 36: PERFIL PUESTO DE ACORDE A TITULACIÓN ACADÉMICA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 69%, 49 encuestados opinaron que **SI** y un 34%, 25 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios consideran que el perfil de su puesto está de acuerdo a su titulación académicas in embargo hay un porcentaje de la muestra que no lo percibe así.

Pregunta 37: Perfil del puesto de acorde a experiencia laboral

37.- ¿El perfil del puesto corresponde a su experiencia laboral?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	73
NO	20	27
TOTAL	74	100

Cuadro No 40: PERFIL PUESTO DE ACORDE A EXPERIENCIA LABORAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

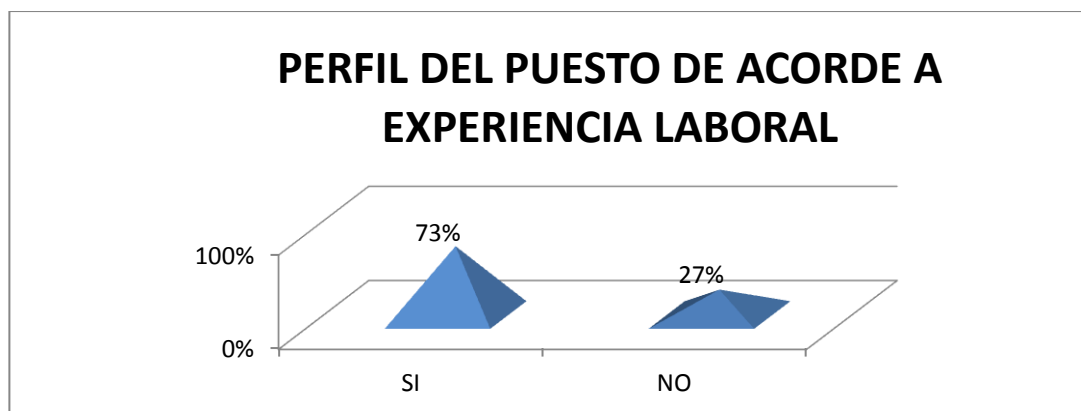


Gráfico No 37: PERFIL PUESTO DE ACORDE A EXPERIENCIA LABORAL

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 73%, 54 encuestados opinaron que **SI** y un 27%, 20 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, la mayoría de los funcionarios consideran que el perfil de su puesto está de acuerdo a su experiencia laboral. Sin embargo hay un porcentaje alto de la muestra que no lo percibe así.

Pregunta38: Capacitación

38.- ¿Considera necesaria una capacitación para desempeñar mejor su puesto de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	84
NO	12	16
TOTAL	74	100

Cuadro No 41: CAPACITACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

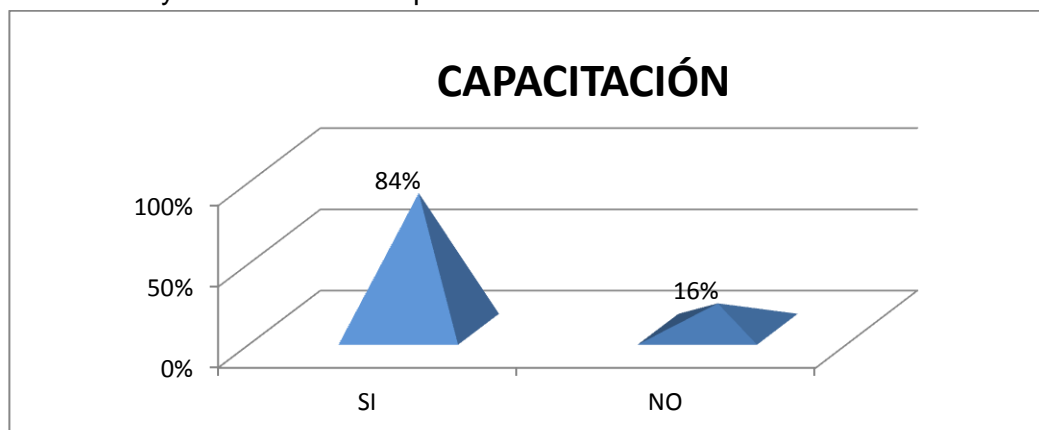


Gráfico No 38: CAPACITACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 84%, 62 encuestados opinaron que **SI** y un 16%, 12 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, el mayor porcentaje de los funcionarios considera necesaria una capacitación para desempeñar mejor su puesto de trabajo.

Pregunta39: Misión, Visión y Objetivos

39.- ¿Conoce la Misión, Visión y Objetivos de la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	91
NO	7	9
TOTAL	74	100

Cuadro No 42: MISIÓN,VISIÓN Y OBJETIVOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

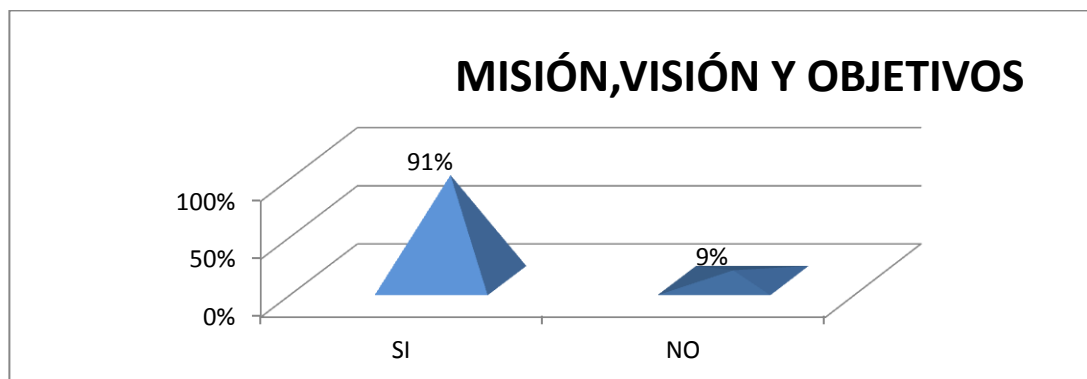


Gráfico No 39: MISIÓN,VISIÓN Y OBJETIVOS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 91%, 67 encuestados opinaron que **SI** y un 9%, 7 funcionarios, contestaron que **NO**. No hay dudas por los resultados mostrados que el mayor porcentaje de los funcionarios considera que conocen la Misión, Visión y Objetivos de la Institución.

Pregunta40: Estructura de la institución

40.- ¿Conoce usted la estructura de la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	63	85
NO	11	15
TOTAL	74	100

Cuadro No 43: ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

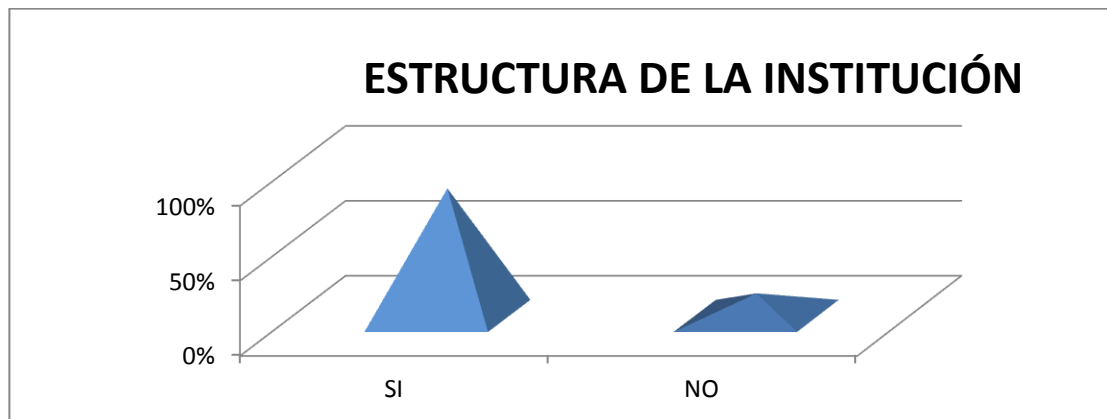


Gráfico No 40: ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 85%, 63 encuestados opinaron que **SI** y un 15%, 11 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, el mayor porcentaje de los funcionarios considera que conocen la estructura de la institución.

Pregunta 41: Orgullo

41.- ¿Se siente orgulloso de trabajar para el MICS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	95
NO	4	5
TOTAL	74	100

Cuadro No 44: ORGULLO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

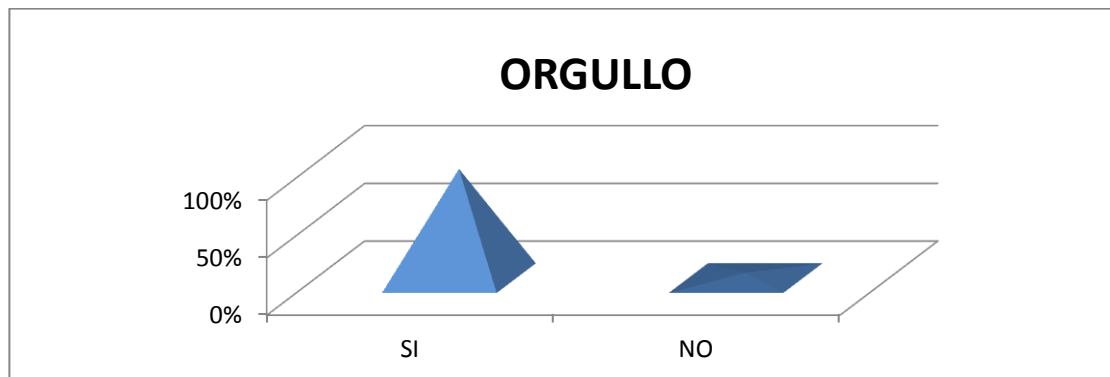


Gráfico No 41: ORGULLO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 95%, 70 encuestados opinaron que **SI** y un 5%, 4 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, que los funcionarios se sienten orgullosos de trabajar para el MICS.

Pregunta 42: Espacio físico confortable

42.- ¿El espacio físico donde usted trabaja es confortable?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	61
NO	29	39
TOTAL	74	100

Cuadro No 45: ESPACIO FÍSICO CONFORTABLE

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

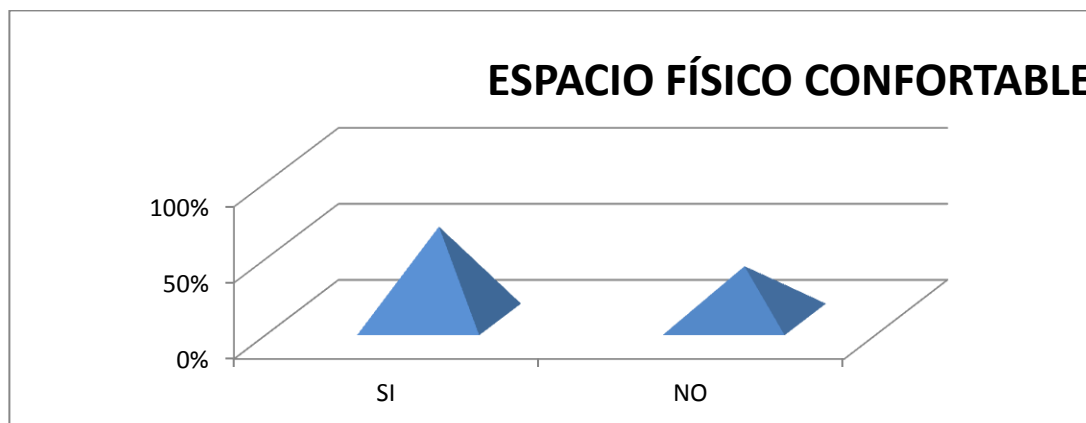


Gráfico No 42: ESPACIO FÍSICO CONFORTABLE

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 61%, 45 encuestados opinaron que **SI** y un 39%, 29 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, que los funcionarios en un mayor porcentaje consideran confortable el espacio físico de su puesto laboral pero se debe tener en cuenta que otro porcentaje considerable no opina de esa manera, sino que hay que realizar reformas para mejorar el confort del espacio físico.

Pregunta 43: Iluminación

43.- ¿La iluminación del área de trabajo es adecuada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	77
NO	17	23
TOTAL	74	100

Cuadro No 46: ILUMINACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

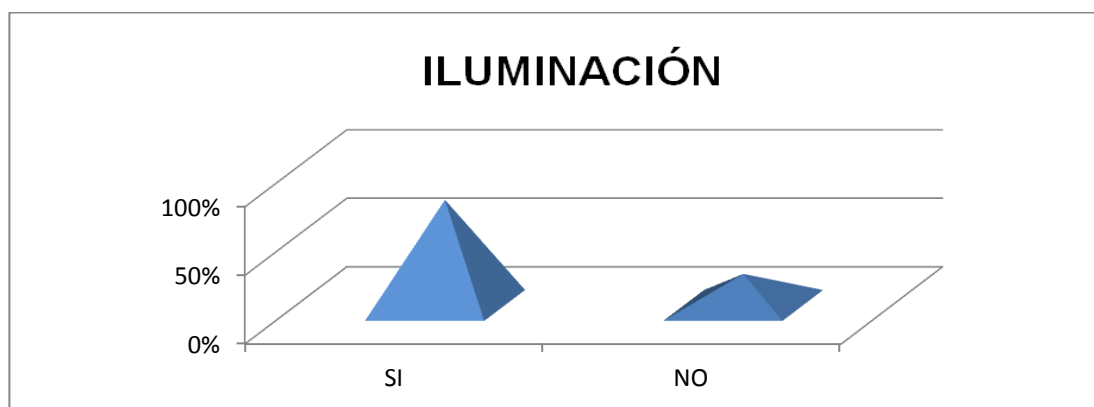


Gráfico No 43: ILUMINACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 61%, 45 encuestados opinaron que **SI** y un 39%, 29 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, que los funcionarios en un mayor porcentaje consideran que la iluminación del área de trabajo es adecuada. Aunque existe un número nada desechable para tener en cuenta en las conclusiones y recomendaciones de este estudio que piensa debe mejorarse la iluminación.

Pregunta 44: Seguridad

44.- ¿Existen las seguridades para evitar accidentes y riesgos laborales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	55
NO	33	45
TOTAL	74	100

Cuadro No 47: SEGURIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

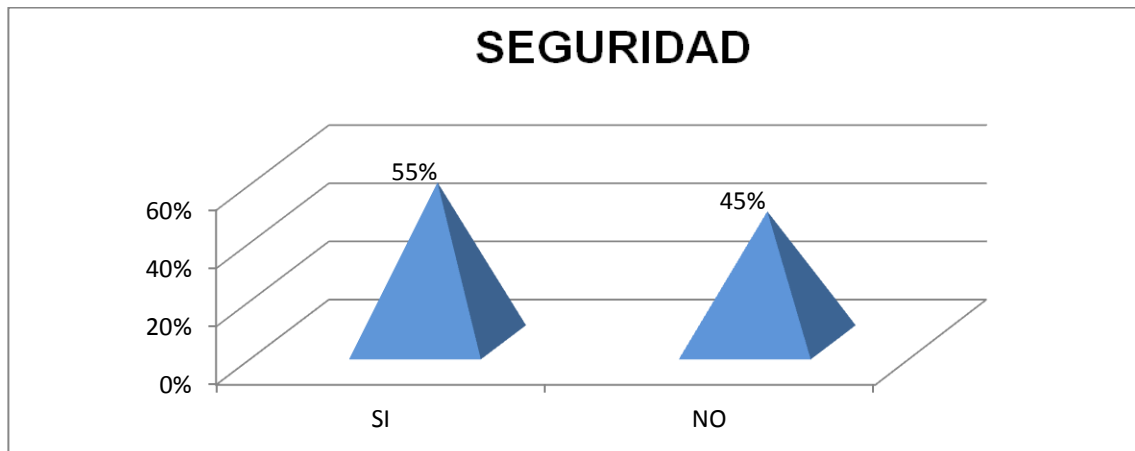


Gráfico No 44: SEGURIDAD

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 55%, 41 encuestados opinaron que **SI** y un 45%, 33 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, que los funcionarios en un mayor porcentaje consideran que existen seguridades para evitar accidentes y riesgos laborales; pero otro porcentaje considerable opina que no en un aspecto donde las medidas tomadas nunca serán muchas.

Pregunta 45: Flujo de aire

45.- ¿Existe un flujo de aire en mi lugar de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	72
NO	21	28
TOTAL	74	100

Cuadro No 48: FLUJO DE AIRE

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

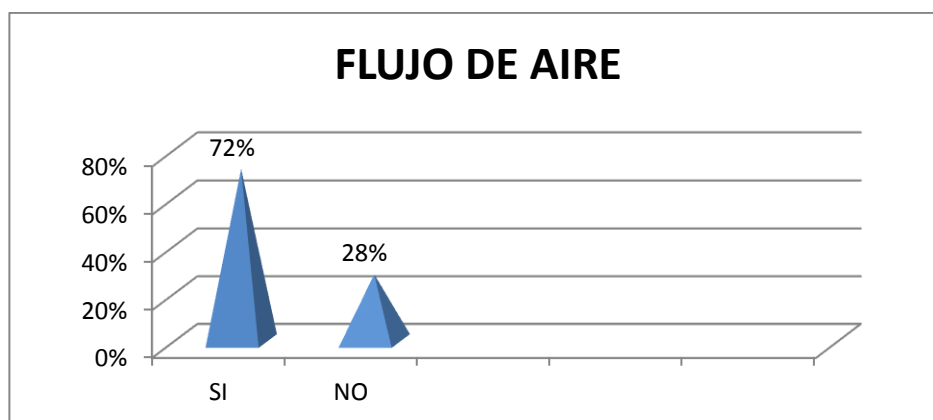


Gráfico No 45: FLUJO DE AIRE

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 72%, 53 encuestados opinaron que **SI** y un 28%, 21 funcionarios, contestaron que **NO**. Se deduce por estos resultados, que los funcionarios en un mayor porcentaje consideran que existe un flujo de aire en el lugar de trabajo; sin embargo otro porcentaje considerable considera que no.

Pregunta 46: Limpieza y aseo

46.- ¿Existe limpieza y aseo en su espacio de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	0	0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	18
EN DESACUERDO	18	24
MUY EN DESACUERDO	42	57
TOTAL	74	100

Cuadro No 49: LIMPIEZA Y ASEO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

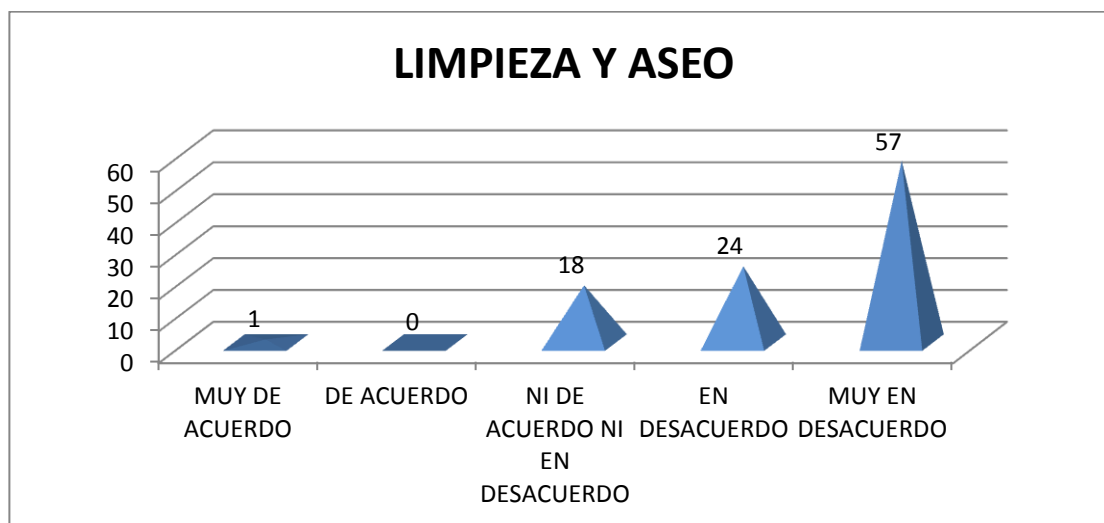


Gráfico No 46: LIMPIEZA Y ASEO

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 57%, 42 encuestados están **MUY EN DESACUERDO**;

24%, 18 miembros de la muestra de investigación, están **EN DESACUERDO**. Mientras que un 18%, 13 de los encuestados, manifestaron que están **NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO**; ningún funcionario estuvo **DE ACUERDO** con el planteamiento y uno estuvo **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que la mayoría de los funcionarios opinan que no existe la adecuada limpieza y aseo en el área laboral. En este aspecto prima también la abstención a opinión específica.

Pregunta 47:Ruidos-Concentración

47.- ¿Existen ruidos que interfieren en su concentración y perturban la ejecución del trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	9	12
DE ACUERDO	10	14
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	20
EN DESACUERDO	17	23
MUY EN DESACUERDO	23	31
TOTAL	74	100

Cuadro No 50: RUIDOS-CONCENTRACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

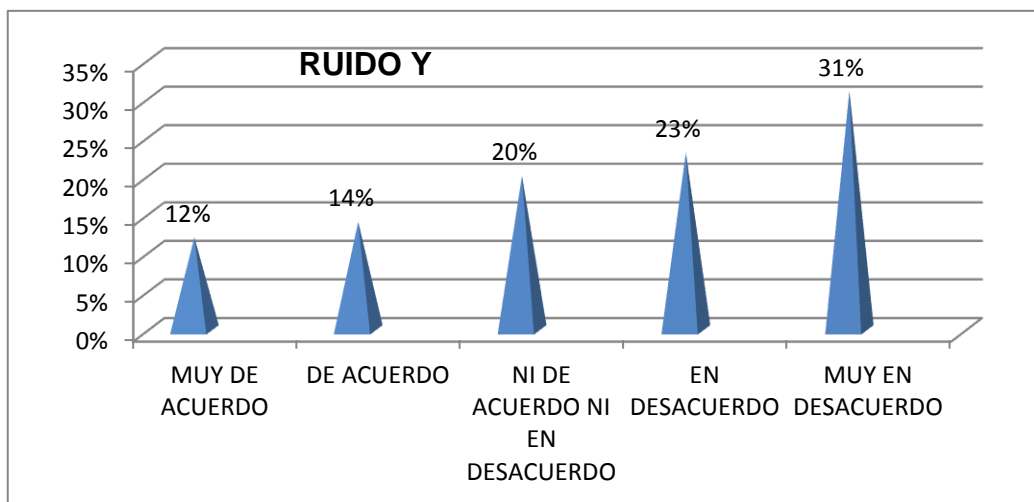


Gráfico No 47: RUIDOS-CONCENTRACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 31%, 23 encuestados están **MUY EN DESACUERDO** y un 23%, 17 miembros de la muestra de investigación, están **EN DESACUERDO**. Mientras que un 20%, 15 de los encuestados, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 14%, 10 encuestados, estuvo **DE ACUERDO** con el planteamiento y un 12% (9 funcionarios) estuvo **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que la mayoría de los funcionarios opinan que existen ruidos lo cuales interfieren en la concentración del trabajador y perturban la ejecución de las actividades laborales. En este aspecto prima además la abstención a emitir opinión específica.

Pregunta 48: Temperatura

48.- ¿La temperatura del lugar donde laboro es pertinente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	1
DE ACUERDO	9	12
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	24
EN DESACUERDO	22	30
MUY EN DESACUERDO	24	33
TOTAL	74	100

Cuadro No 51:TEMPERATURA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

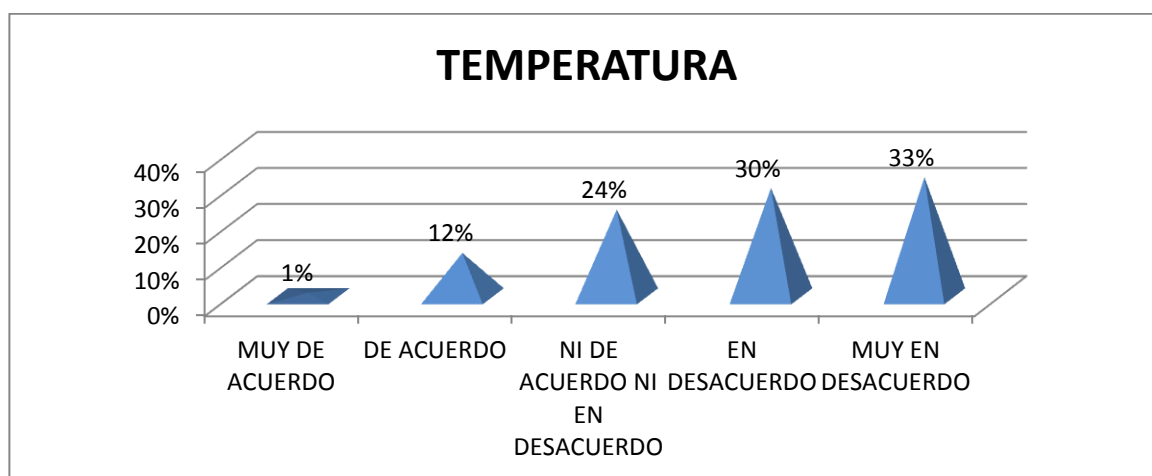


Gráfico No 48: TEMPERATURA

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 33%, 24 encuestados están **MUY EN DESACUERDO** y

un30%, 22 miembros de la muestra de investigación, están **EN DESACUERDO**. Mientras que un 24%, 18 de los encuestados, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 12%, 9 encuestados, estuvo **DE ACUERDO** con el planteamiento y un funcionario estuvo **MUY DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que las opiniones son diversas, aunque la mayoría de los funcionarios expresan que la temperatura del lugar donde laboran no es adecuada. En este aspecto prima además la abstención a emitir opinión específica.

Pregunta 49: Modificaciones

49.- ¿Le gustaría hacer modificaciones en el espacio físico de su área de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	9	12
DE ACUERDO	10	14
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	15
EN DESACUERDO	9	12
MUY EN DESACUERDO	35	47
TOTAL	74	100

Cuadro No 52: MODIFICACIONES

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

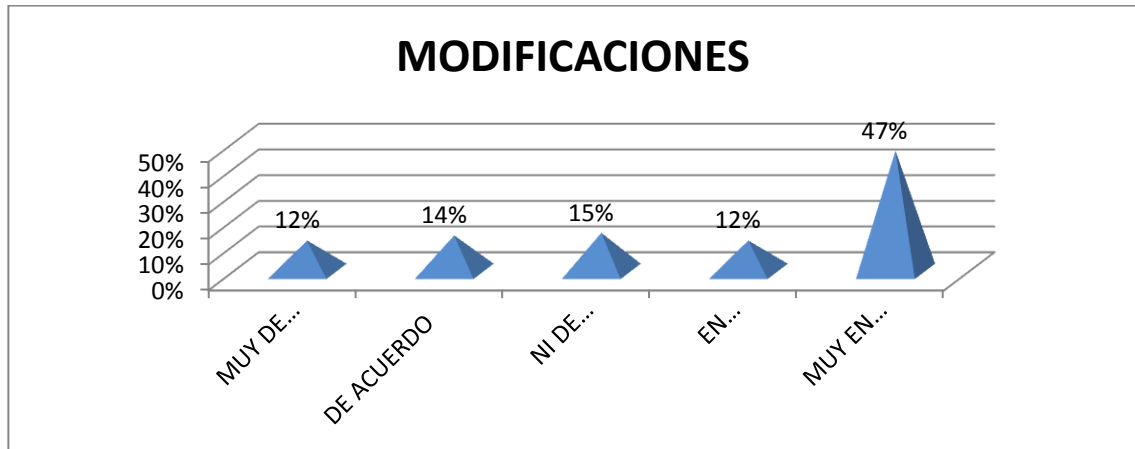


Gráfico No 49: MODIFICACIONES

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 47%, 35 encuestados están **MUY EN DESACUERDO** y un 15%, 11 miembros de la muestra de investigación, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Mientras que un 14%, 10 de los encuestados, estuvo **DE ACUERDO** y curiosamente, un 12%, 10 funcionarios, estuvieron o **MUY DE ACUERDO** o **EN DESACUERDO** indistintamente polos opuestos. Por lo tanto, se deduce por estos resultados, que a la mayoría de los funcionarios no les gustaría hacer modificaciones en el espacio físico del área de trabajo. Pero existen índices de opiniones diversas y en este aspecto además existe un número de encuestados que optan por la abstención a emitir opinión específica.

Pregunta 50: Culminación de tareas

50.- ¿Las tareas asignadas culminan durante las horas laborales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	14	19
DE ACUERDO	6	8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	20
EN DESACUERDO	20	27
MUY EN DESACUERDO	19	26
TOTAL	74	100

Cuadro No 53: CULMINACIÓN DE TAREAS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

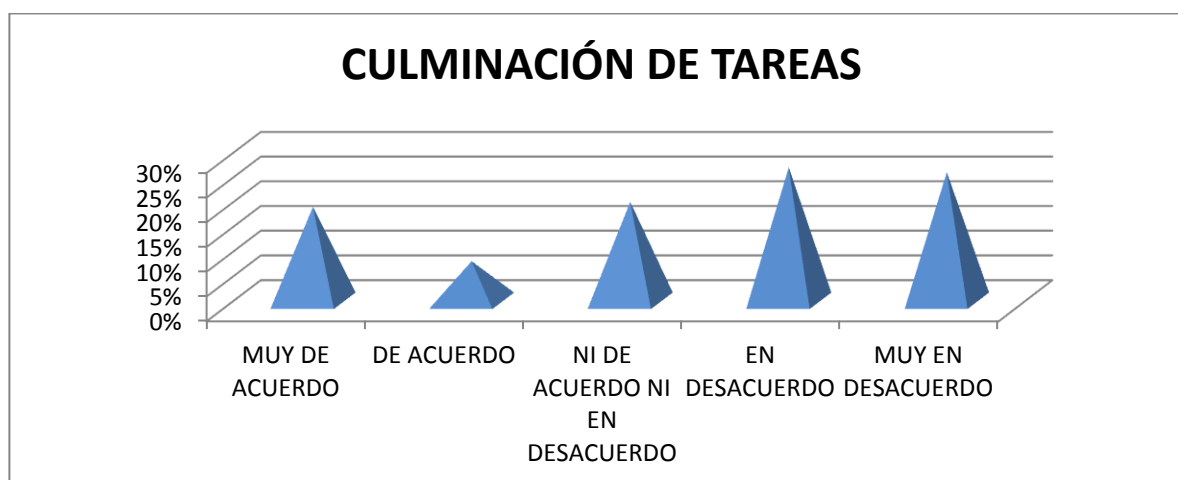


Gráfico No 50: CULMINACIÓN DE TAREAS

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 27%, 20 encuestados están **EN DESACUERDO** y un 26%, 19 miembros de la muestra de investigación, están **MUY EN**

DESACUERDO. Mientras que un 20%, 15 de los encuestados, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 19%, 14 encuestados, estuvo **MUY DE ACUERDO** con el planteamiento y un 8% (6 funcionarios) estuvo **DE ACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que la mayoría de los funcionarios opinan que las tareas asignadas NO culminan durante las horas laborales. Pero existen índices de opiniones diversas y en este aspecto además existe un número de encuestados que optan por la abstención a emitir opinión específica.

Pregunta 51 DESCANSADO

51.- ¿Mi departamento es un lugar relajado para trabajar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	11	15
DE ACUERDO	10	13
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	26
EN DESACUERDO	23	31
MUY EN DESACUERDO	11	15
TOTAL	74	100

Cuadro No 54: RELAJACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora: Mayra Edilma Silva Espinosa

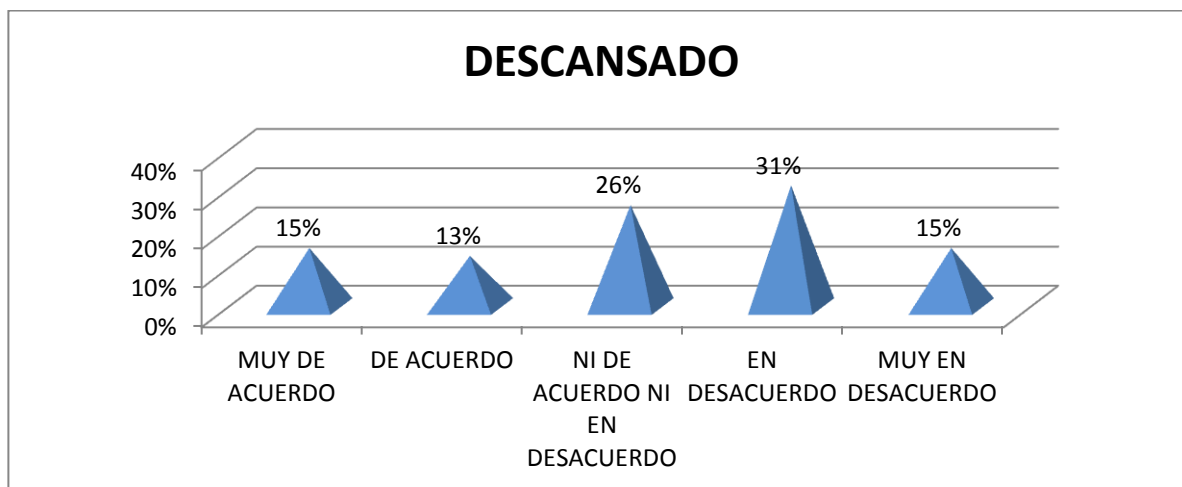


Gráfico No 51: RELAJACIÓN

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 31%, 23 encuestados están **EN DESACUERDO** y un 26%, 19 miembros de la muestra de investigación, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Mientras que un 15%, 11 de los encuestados, o están paradójicamente **MUY DE ACUERDO** o **MUY EN DESACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que las opiniones de los funcionarios son diversas en cuanto a si sus departamentos son lugares relajados para trabajar. Sin embargo prima el interés en que el lugar sea más adecuado para la labor y en este aspecto además existe un número de encuestados que optan por la abstención a emitir opinión específica.

Pregunta 52: OÍR SONAR EL TELÉFONO

52.- En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	42	57
DE ACUERDO	7	9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	14
EN DESACUERDO	8	11
MUY EN DESACUERDO	7	9
TOTAL	74	100

Cuadro No 55: OÍR SONAR EL TELÉFONO
Fuente: Encuesta
Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

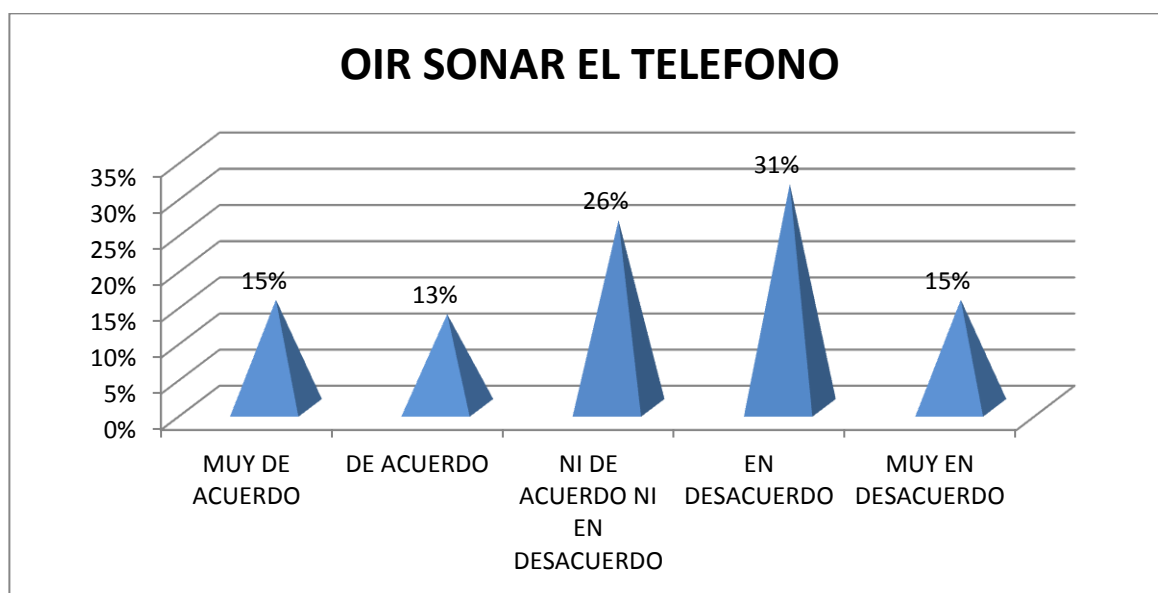


Gráfico No 52: OÍR SONAR EL TELÉFONO

Fuente: Encuesta

Autor: Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 57%, 42 encuestados están **MUY DE ACUERDO**; mientras que un 14%, 10 de los encuestados, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 11%, 8 miembros de la muestra de investigación, están **EN DESACUERDO** y un 9%, 7 encuestados, estuvo **DE ACUERDO** y **MUY EN DESACUERDO** con el planteamiento. Se deduce por estos resultados, que más de la mitad de la muestra opina que cuando están en casa, a veces temen oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.

Pregunta 53: Día libre

53.- Me siento como si nunca tuviese un día libre.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	20	27
DE ACUERDO	22	29
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	22
EN DESACUERDO	6	8
MUY EN DESACUERDO	10	14
TOTAL	74	100

Cuadro No 56: DÍA LIBRE

Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

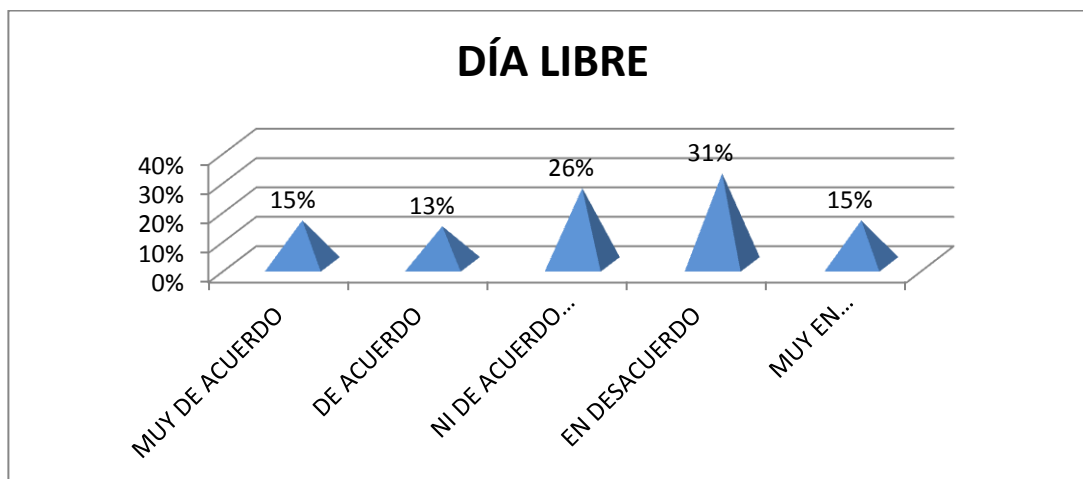


Gráfico No 53: DÍA LIBRE

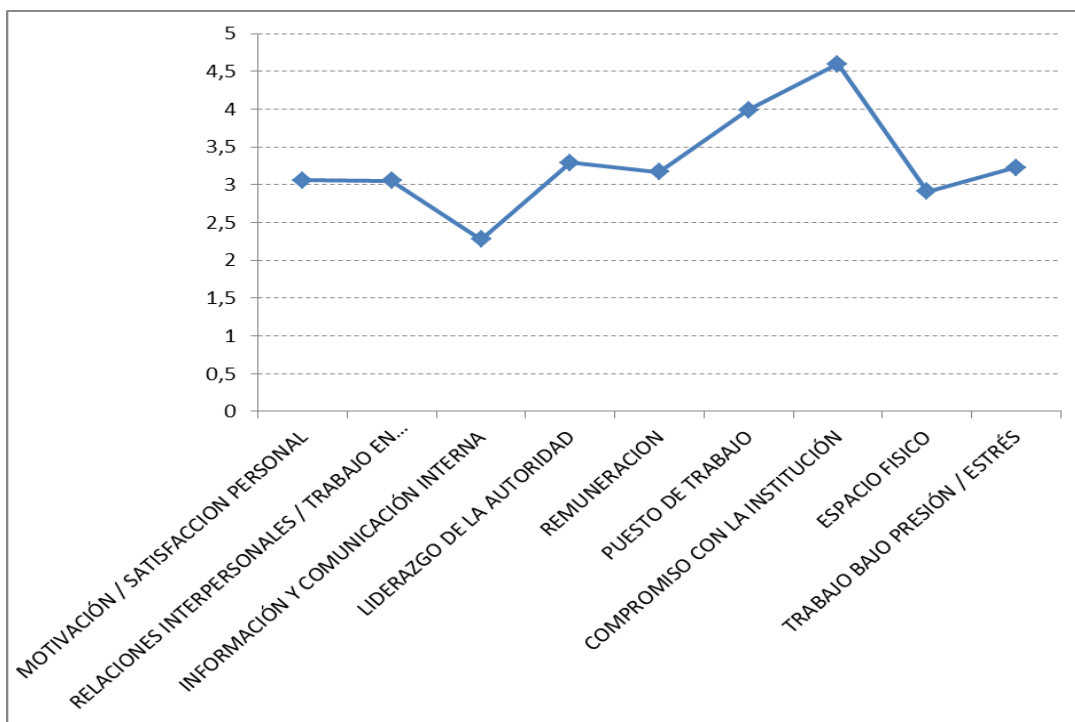
Fuente: Encuesta

Autora : Mayra Edilma Silva Espinosa

Análisis e interpretación de resultados

De la Unidad de análisis, compuesta por 74 funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad, los cuales constituyen el 100% de la misma; un 29%, 22 encuestados, está **DE ACUERDO** y un 27% (20 funcionarios) estuvo **MUY DE ACUERDO**. Mientras que un 22%, 16 de los encuestados, manifestaron que están **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Un 14%, 10 encuestados, estuvo **MUY EN DESACUERDO** con el planteamiento y un 8%, 6 miembros de la muestra de investigación, está **EN DESACUERDO**. Se deduce por estos resultados, que las opiniones de los funcionarios están compartidas pero un porcentaje muy importante siente como si nunca tuviese un día libre.

Representación general:



CAPITULO VI

6. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DEL MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

6.1 Introducción

“Una organización es un sistema de actividades, conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. La organización existe cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo común” (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos - El Capital humano de las Organizaciones., 2007, pág. 6)

El Clima laboral es un indicador que permite medir la satisfacción de los individuos al interior de la institución, factor que influye directamente en el desempeño de las actividades asignadas a su puesto de trabajo.

Frente a lo enunciado y con el fin de coadyuvar a la construcción de ambientes saludables en las áreas del Ministerio Coordinador de Seguridad, he considerado coherente, elaborar un diagnóstico de la situación actual y posterior a ello, diseñar un Plan de Fortalecimiento del Clima Laboral para esa Cartera de Estado que permita:

- Identificar causas de insatisfacción
- Identificar acciones de mejoras que se pueden aplicar
- Disponer de un plan de acción que puede ser mejorado continuamente
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión

El presente plan contiene políticas, estrategias, objetivos, actividades y responsables.

Es recomendable diseñar mecanismos para conocer de manera periódica los logros obtenidos, para la toma de decisiones.

6.2 Rutas a seguir para la elaboración del Plan de mejora

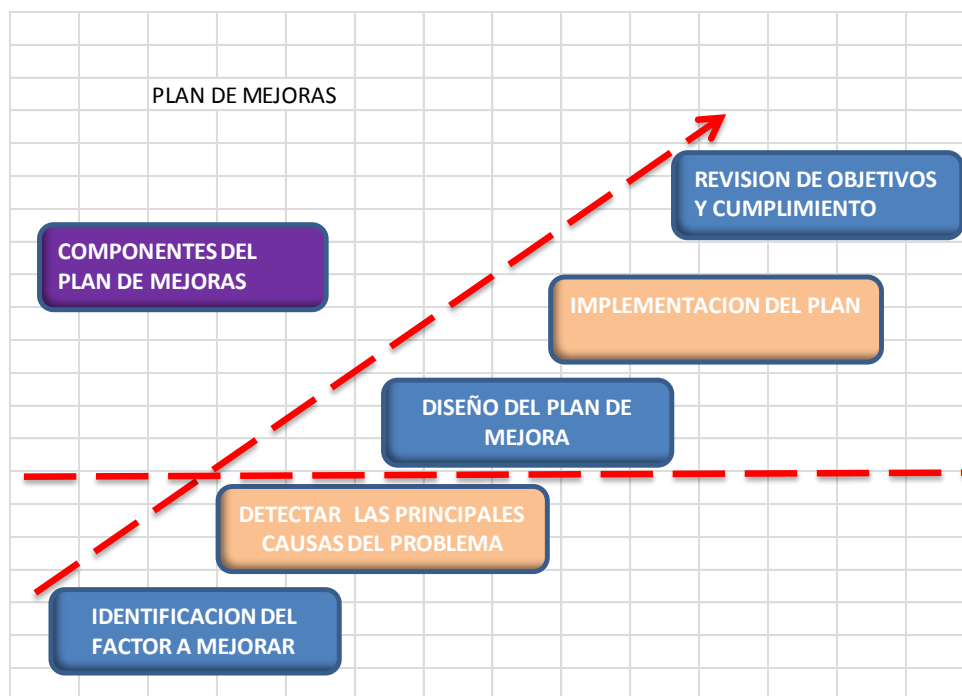


Imagen No 2. Rutas a seguir para la elaboración del plan de mejora
Fuente: (MEDUCA, p.7)

6.3 Objetivo General

Proveer al MICS de las herramientas necesarias que permita medir el clima laboral que existe en el Ministerio Coordinador de Seguridad, con el fin de inducir áreas de mejoría en las dependencias de esta Cartera de Estado.

6.4 Objetivos Específicos

- Proveer al Ministerio Coordinador de Seguridad de un Plan que contribuya al fortalecimiento del Clima Laboral

- Coadyuvar al mejoramiento de la eficiencia laboral del trabajador

6.5 Población Objetivo

La población objetivo de la investigación son los 74 servidores del Ministerio Coordinador de Seguridad.

6.6 Escala de Medición

ESCALA	
5 a 4,1	MUY SATISFACTORIO
4 a 3,1	SATISFACTORIO
3 a 2,1	INDIFERENTE
2 a 1,1	POCO SATISFACTORIO
1 a 0	INSATISFACTORIO

En donde:

MUY SATISFACTORIO / SI	Individuo motivado que realiza su trabajo eficientemente, con buen estado de ánimo general, aporta con ideas, es cooperativo, dinámico y está a gusto con la institución, con los compañeros y con su ambiente de trabajo.
SATISFACTORIO	Se dice de un funcionario que se conforma con realizar las tareas asignadas de la mejor forma, no siente la necesidad de aportar con un valor agregado a sus productos, es un individuo que aparenta ser amigable pero que no demuestra con acciones lo que se percibe.
INDIFERENTE	Funcionario que no siente compromiso con su institución, que procura tener un perfil bajo, que no aporta al engrandecimiento de la institución, su trabajo lo realiza sin un sentido de pertenencia

POCO SATISFACTORIO	Funcionario que tiene poca motivación para realizar su trabajo, siente que el clima laboral no le favorece, no tiene interés por hacer bien el trabajo.
INSATISFACTORIO / NO	Demuestra malestar con su trabajo, con sus compañeros y con sus jefes, es un empleado que no se siente identificado con la institución

6.7 Factores a fortalecer

- Factores organizacionales
- Factores de percepción de los individuos

6.8 Análisis de la situación actual

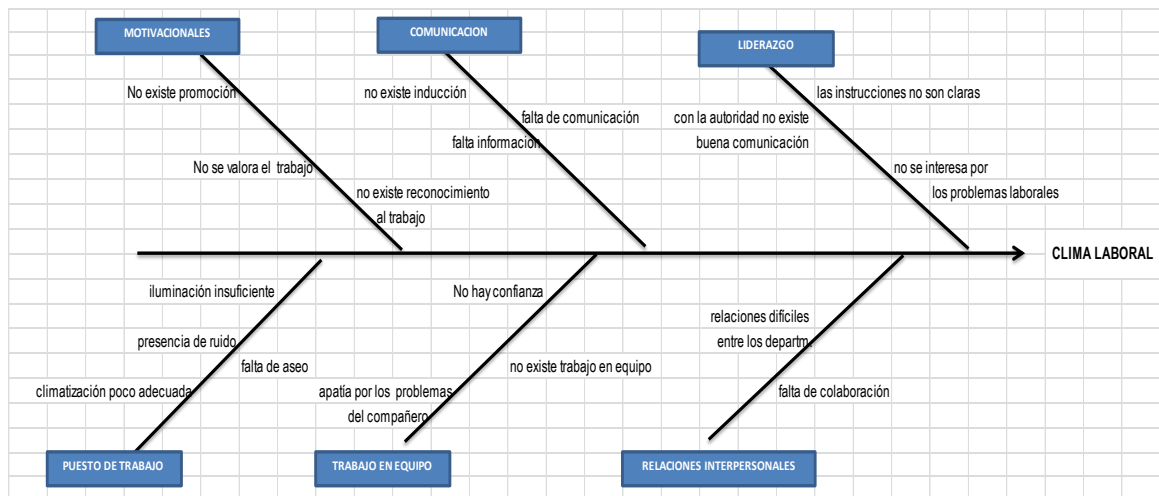


Diagrama de Ishikawa. (Lyonnel, 1989)

Imagen No 3. Análisis de la situación actual

6.9 Diseño del Plan de Mejoras para el Ministerio Coordinador de Seguridad – (MICS)

COMPONENTE 1	POLITICA 2	ESTRATEGIA 3	FACTOR A MEJORAR 4	OBJETIVO A ALCANZAR ó META 5
MOTIVACION	El Ministerio Coordinador de Seguridad debe proporcionar estructuras organizacionales eficaces y eficientes, que contribuyan al bienestar del individuo. Para promover las reclasificaciones, de los funcionarios, el Ministerio Coordinador de Seguridad, ofertará capacitación para el crecimiento profesional y personal.	Diseñar instrumentos amigables y flexibles que normen el comportamiento, responsabilidades y beneficios de los funcionarios al interior de la institución. Realizar Cursos de Capacitación Convocar a reuniones frecuentes para difundir avances Gestionar reclasificaciones	Insatisfacción laboral ocasionada por ausencia de procedimientos para obtener promociones	Incrementar el desarrollo del Talento Humano mediante la actualización y rediseño de procesos internos.
	Todos los procesos para el enrolamiento del personal serán ejecutadas acorde con las disposiciones legales vigentes	Observar los procedimientos establecidos para los concursos, hasta la integración del funcionario a la institución.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de inducción, tanto a la institución como al puesto de trabajo. 	Adaptar e integrar al nuevo trabajador a la institución y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones del mismo.
LIDERAZGO / RELACIONES INTERPERSONALES / TRABAJO EN EQUIPO	El MICS facilitará los medios necesarios para fortalecer las competencias, habilidades y destrezas de sus Autoridades.	Implementar planes de capacitación para grupos, de acuerdo a su responsabilidad Mantener asignaciones presupuestarias para capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Estilo de liderazgo de las autoridades, comprensión de la conducta de los funcionarios 	Líderes preparados para comprender el comportamiento del ser humano, con competencias para liderar personas, facilitando procesos de cambio

	Los funcionarios del MICS deben desarrollar un pensamiento integrador, inclusivo, abierto, flexible adaptable y creativo.	Establecer líneas metodológicas para fomentar el trabajo en equipo mediante actividades creativas instituidas en el MICS.	<ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades no valoran su trabajo en la justa dimensión • No existe trabajo en equipo • Falta de confianza entre los integrantes del departamento. • No existe comunicación entre departamentos 	Funcionarios con actitud positiva, facilidad para integrar equipos de trabajo, buenas relaciones interpersonales, fácil comunicación y muy comprometidos hacia el logro.
COMUNICACIÓN	El MICS mantendrá líneas de comunicación directas con sus clientes internos para informar aspectos como, la visión, los principios, valores, objetivos estratégicos de calidad, como también los acontecimientos y sucesos que publiquen las redes sociales sobre el MICS	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión comunicacional mediante el mejoramiento de los procesos de comunicación, evaluación, análisis de impacto.	<ul style="list-style-type: none"> • No se recibe información. • No se recibe información de los acontecimientos de la institución. • No se usa el correo electrónico. 	Contar con una herramienta clave para alcanzar los objetivos, ayuda a crear cultura, evita el rumor, propiciando clima de confianza y motivación.
AMBIENTES DE TRABAJO	EL MICS debe garantizar a los funcionarios condiciones de seguridad, salubridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.	Identificar riesgos físicos a los que están expuestos cada día los individuos con el fin elevar la satisfacción de los funcionarios para el desempeño de sus actividades diarias	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes laborales poco adecuados. • Ruidos impiden la concentración. • Temperatura poco adecuada. 	Incremento de la satisfacción del funcionario en su desempeño, ocasionado por el confort de su lugar de trabajo.

ACTIVIDAD, TAREAS ó FUNCIONES 6	RESPONSABLE 7	TIEMPO 8	RECURSOS 9	PRESUPUESTO 10	INDICADORES 11
1. Reuniones para revisión del marco legal y se incorpore en una normativa para acceder a incentivos, promociones, planes de carrera, capacitación. 2. Obtener la aprobación de la máxima Autoridad del MICS 3. Socialización a todos los funcionarios de la institución 4. Elaborar el manual de inducción del MICS 4. Capacitar a los individuos contratados por la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • UATH, • A JURIDICA, • CORD. ADM. FINANCIERA 	60 DÍAS	Leyes, Normas y Reglamentos	US \$ 500,00	Número de normas, directrices y metodologías aplicadas / Número de normas, directrices y metodologías generadas x 100.
1. Realizar cursos de capacitación en liderazgo, para funcionarios del nivel jerárquico superior	DESPACHO UATH, ASESORIA JURIDICA, COORD. ADMINISTRATIVA. FINANCIERA	15 DÍAS	Financieros y logísticos	US \$ 16.500,00	Número de funcionarios del NJS a capacitarse / Número de funcionarios capacitados x 100
2. Realizar talleres, convivencias, charlas para mejorar las relaciones entre los funcionarios, formación de grupos y mejoramiento de la comunicación entre departamentos.	UATH CGAF	2 veces al año	Consultor motivador Local Alimentación	US \$ 968.30	Número de eventos ejecutados / número eventos planificados

Plan de Mejoramiento del Clima Laboral

<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los logros obtenidos por la institución a través de los diferentes departamentos. 2. Evidenciar el trabajo de cada uno de los departamentos en reuniones semanales 3. Realizar capacitaciones para el uso del correo electrónico 4. Realizar seguimiento de la para el uso del correo electrónico. 5. Realizar una investigación para conocer el criterio de los funcionarios para saber cómo les gustaría recibir la información de los acontecimientos de la institución. 	<p>UATH TECNOLOGIA</p>	<p>3 veces al año</p>	<p>Humanos</p>	<p>US \$ 3.920,00</p>	<p># de solicitudes realizadas / # de solicitudes cumplidas</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un informe previo a una inspección ocular de los espacios del MICS. 2. Ejecutar las adecuaciones 	<p>COORD. GEN. ADM. FIN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>1 vez al año</p>	<p>UATH financiero</p>	<p>US \$ 13.666,0</p>	<p>Total de presupuesto asignado / total de presupuesto ejecutado x 100.</p>
<p>TOTAL DEL PRESUPUESTO</p>				<p>52.586,30</p>	

6.10 Cronograma de ejecución
MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES

COMPONENTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
MOTIVACIONAL												
LIDERAZGO												
RELACIONES INTERPERSONALES												
TRABAJO EN EQUIPO												
COMUNICACIONAL												
ADECUACIÓN DE ESPACIOS LABORALES												

Cuadro No 57. Cronograma para la implementación de actividades

6.11 Sistema de Seguimiento

A continuación se sugiere un formato para realizar el seguimiento de los objetivos a alcanzar.

MINISTERIO COORDINACION DE SEGURIDAD

OBJETIVO A ALCANZAR	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCION	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE RECOLECCION

Cuadro No 58. Formato para realizar el seguimiento a los objetivos planteados

6.12 Preparación de la información para realizar el seguimiento

El miembro del departamento responsable con mayor rango, será quien realice las funciones de coordinador de equipo, quien deberá tener la lista de las actividades programadas para el año y las fechas de inicio y fin previstas en cada actividad.

6.13 Realización de seguimiento:

Para realizar el seguimiento se sugiere utilizar el instrumento diseñado mas adelante, en donde se registrará el estado de avance, utilizando las siguientes categorías:

NI = No incida
ESP= En espera
CANC= Cancelada
FIN= Finalizada

También se registrará, en los cuadros correspondientes, la el porcentaje de avance.

6.14 Estado de ejecución de las actividades
MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

Cuadro No 59. Matriz para controlar el estado de ejecución de las actividades

Fecha de seguimiento: _____

OBJETIVO	ACTIVIDADES	PLAZO		ESTADO DE EJECUCION						OBSERVACIONES
		inicio	final	NI	ESP	CANC	FIN	EJE	%EJEC	

6.15 Evaluación y toma de decisiones

Al finalizar la revisión del estado de las actividades el director y su equipo de gestión realizará un informe de los resultados del seguimiento y presentará un informe a las autoridades y se procederá a la divulgación de los resultados.

6.16 EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

6.16.1 Motivación y Satisfacción laboral

MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DEL MANUAL OPERATIVO ADMINISTRATIVO FINANCIERO - MOAF

AGENDA DE TRABAJO

Reunión No.:	1
LUGAR:	
INTEGRANTES:	
HORA:	
MATERIALES:	
LUGAR:	

OBJETIVO:

Actualizar el Manual Operativo Administrativo Financiero de la Institución, para normar la entrega de incentivos que motiven al funcionario.

ANTECEDENTES:

El Ministro Coordinador de Seguridad, a través del Memorando No. MICS-D-2015-003, ha dispuesto la revisión del Manual Administrativo Financiero del MICS, para insertar una normativa legal que permita otorgar incentivos a los funcionarios y que sirvan de motivación para lograr un buen desempeño. El Delegado del departamento de Recursos Humanos será quien presida la Comisión.

Una vez que se ha cursado la correspondiente convocatoria, se procede con la primera reunión, para tratar el siguiente Orden del Día:

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación del Quórum, a cargo del Presidente de la comisión.
2. Lectura de la disposición Ministerial
3. Temas a tratar en la presente reunión
 - 3.1 Factores que deberán ser incluidos en el texto del documento en mención, que sirvan de incentivo para un mejor desempeño

de los funcionarios y que se derivan de las encuestas aplicadas a todo el personal:

- Planes de Carrera
- Promociones en su puesto de trabajo
- Capacitación

- 3.2 Planificación de las actividades para el análisis del documento
- 3.3 Determinación de la metodología a seguir.
- 3.4 Plazo para recibir los aportes
4. Acuerdos y responsabilidades asumidas.
5. Clausura

Reunión No.:	2
LUGAR:	
INTEGRANTES:	
HORA:	
MATERIALES:	
LUGAR:	

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación del Quórum, a cargo del Presidente de la comisión.
2. Exposición de los aportes de cada uno de los miembros, referente al tema: Planes de Carrera, en el siguiente orden:
 - 2.1 Coordinación General Administrativa Financiera
 - 2.2 Unidad Administrativa del Talento Humano
 - 2.3 Asesoría Jurídica
 - 2.4 Conclusiones a cargo del Presidente
3. Exposición de los aportes de cada uno de los miembros, referente al tema: Promociones en su puesto de trabajo, en el siguiente orden:
 - 3.1 Coordinación General Administrativa Financiera
 - 3.2 Unidad Administrativa del Talento Humano
 - 3.3 Asesoría Jurídica
 - 3.4 Conclusiones a cargo del Presidente
4. Exposición de los aportes de cada uno de los miembros, referente al tema: Capacitación, en el siguiente orden:
 - 4.1 Coordinación General Administrativa Financiera
 - 4.2 Unidad Administrativa del Talento Humano
 - 4.3 Asesoría Jurídica
 - 4.4 Conclusiones a cargo del Presidente
5. Designación de un miembro para que incorpore la normativa en el MOAF
6. Clausura

Reunión No.:	3
LUGAR:	
INTEGRANTES:	
HORA:	
MATERIALES:	
LUGAR:	

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación del Quórum, a cargo del Presidente de la comisión.
2. Lectura íntegra del Manual Operativo Administrativo Financiero actualizado.
3. Se pone a consideración de los presentes el texto
4. Se procede a votar, si hay cambios que introducir en el documento, se citará a una nueva reunión, en caso de que el documento no requiera modificaciones, éste será aprobado.
5. Se elaborará el memorando para la aprobación del señor Ministro.
6. Clausura

6.16.2 Programa de inducción “SERE PARTE DEL MICS”**OBJETIVO**

Viabilizar la integración del nuevo trabajador a esta Cartera de Estado y proporcionar toda la información relacionada con la institución y su puesto de trabajo.

ALCANCE Y APLICACIÓN:

La presente capacitación tiene como finalidad ofrecer al nuevo trabajador un instrumento que le permita conocer aspectos para identificarse con el MICS y disminuir la brecha que ocasiona la desvinculación de un funcionario y a los antiguos, para recordar aspectos de la organización que posiblemente lo hayan olvidado.

AGENDA

DIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Bienvenida <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos entregará los requisitos para la contratación 	0.30 horas
Día 1 mañana	Conocimiento de la Institución <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Valores • Reseña Histórica 	2 horas

	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Normas • Servicios que presta • Estructura Organizativa <ul style="list-style-type: none"> ➢ Horas de trabajo ➢ Entrada para empleados Horario de comida Transporte ➢ Horas extras ➢ Procedimiento para recibir el pago ➢ Otros 	
	RECESO	
	Aspectos Administrativos <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios socioeconómicos • Derechos • Deberes 	1 horas
Tarde	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación a los compañeros de la unidad en donde se va a desempeñar 	
	Inducción al puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del nuevo funcionario a la unidad respectiva. • Presentación de todos los integrantes en donde detallen las actividades que realizan. • Presentación del nuevo funcionario • La autoridad del departamento le explica las actividades para las que fue contratada/o. • Información de la cadena de mando y características del grupo humano. 	2 horas
	Entrega bienes <ul style="list-style-type: none"> • Estación de trabajo • Equipos informáticos • Clave del Quipux • Clave del correo electrónico. 	30
	Capacitación manejo Quipux	2 horas

6.16.3 Plan Mi espacio

OBJETIVO:

Identificar riesgos físicos a los que están expuestos cada día los individuos con el fin elevar la satisfacción de los funcionarios para el desempeño de sus actividades diarias

ALCANCE Y APLICACIÓN:

La presente actividad tiene como meta mejorar los espacios de trabajo, haciéndoles más confortables y al mismo tiempo eliminar todos los riesgos físicos que han sido percibidos por los funcionarios, fruto de la aplicación de una encuesta para medir el clima laboral, se han detectado como son: ruido, luz y temperatura.

AGENDA:

DIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
1	La Coordinación General administrativa Financiera solicitará autorización para la ejecución de esta actividad	1 día
2	Viceministro otorga la autorización	1 día
3	La Coordinación General administrativa Financiera realizará el proceso para la contratación de un profesional que realice un análisis de los espacios físicos en donde funciona el MICS.	5
8	El profesional seleccionado procederá a visitar todas las áreas del MICS y se incluirá un interrogatorio para identificar los riesgos físicos que no están visibles.	2
11	El profesional seleccionado emitirá su informe para conocimiento de la CGAF	1
12	La CGAF solicitará al departamento financiero una certificación presupuestaria para la ejecución de las adecuaciones	1
13	La CGAF solicitará al Viceministro, la autorización del monto al que asciende el gasto de las adecuaciones para la contratación.	1
14	Se procederá a la ejecución de las adecuaciones	30
44	La CGAF procederá con el pago y liquidación del contrato, previo a un informe y verificación de los trabajos.	2

6.16.4.Plan: “ELIMINANDO BARRERAS”**Nombre del Evento:**

Ferias del MICS.

Sostenibilidad:

La presente feria constituye una iniciativa que permanezca en el tiempo y que se constituya parte de la cultura organizacional del Ministerio Coordinador de Seguridad.

Alcance:

Sensibilizar a las autoridades y funcionarios del MICS, la importancia de la comunicación, cooperación, solidaridad, confianza, buenas relaciones en la ejecución de las actividades diarias, en el marco de un buen clima laboral.

Antecedentes:

Esta actividad ha sido diseñada como respuesta a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los funcionarios del MICS para mejorar el clima laboral de la entidad. Quienes, entre otras cosas manifiestan que:

- Las autoridades no valoran su trabajo en la justa dimensión
- Falta información de las actividades de la institución
- No existe trabajo en equipo
- Falta de confianza entre los integrantes del departamento.
- No existe comunicación entre los departamentos

Objetivo:

Socializar los logros obtenidos por el MICS a través de las diferentes áreas, para valorar el trabajo y lograr empatía entre los compañeros como también eliminar barreras entre departamentos.

AGENDA:

ETAPAS	DETALLE	RESPONSABLE
Planificación:		
Bases Generales	1. Elaborar las bases para los eventos, en donde conste: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos técnicos de las presentaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Deben ser dramatizaciones ○ Debe primar la iniciativa ○ Uso de material reciclable ○ Transmitir un mensaje claro • Lugar, hora • Calendario de eventos • Tiempo de duración de las intervenciones • Las Unidades podrán contar con funcionarios de otros departamentos para la elaboración de su presentación. 	Comunicación RRHH CGAF Autoridades
	2. Aspectos económicos: <ul style="list-style-type: none"> • Monto máximo del evento • Aporte de la institución • Otros insumos facilitados por la institución 	
Organización		
Adecuaciones del lugar	1. Implementación de una carpa de 50m ² . 2. Equipos de Audio y proyección	Comunicación Servicios Generales

	3. Iluminación 4. Escritorio 5. Sillas 6. Cortina 7. Materiales de escritorio 8. Música de fondo 9. Establecer un horario para reconocimiento del lugar y repaso de los diferentes actos	
Ejecución		
Agenda de la Feria "Eliminando Barreras"	1. Convocatoria a todo el personal 2. Inicio del Evento: <ul style="list-style-type: none"> • Apertura del evento a cargo del Director de Comunicación • Inauguración del evento a cargo del Ministro • Video sobre las fortalezas que implica tener un buen clima laboral • Inicio de las presentaciones de los diferentes departamentos • Refrigerio • Clausura 	Comunicación CGAF
Evaluación		
Aplicación de encuesta	1. Se aplicará una encuesta a todo el personal para percibir el impacto que tuvo el evento en la motivación de los asistentes.	UTH

6.16.5 Programa de capacitación "Fortaleciendo mis competencias"

Antecedentes

Con el fin de elaborar un plan de mejoramiento del clima laboral, se aplicó una encuesta a todos los funcionarios del Ministerio Coordinador de Seguridad y de las respuestas obtenidas se pudo evidenciar que las autoridades no imparten instrucciones con claridad.

En consecuencia, el Ministerio Coordinador de Seguridad considera necesario desarrollar las competencias, habilidades y destrezas de los funcionarios del nivel jerárquico superior que tienen responsabilidades administrativas,

Objetivo del Curso

- 1) Comprender aspectos básicos del comportamiento humano
- 2) Desarrollar un pensamiento integrador, inclusivo, abierto, flexible, adaptable y creativo.

- 3) Desarrollar el auto-conocimiento (fortalezas-debilidades-talentos-estilos-modelos).
- 4) Potenciar el rol del líder como facilitador de los procesos de cambio.

Presupuesto:

No. Funcionarios	No. Horas	Valor Curso US \$	Valor total US \$
10	45	810,00	8.100,00

Temario

Módulo	Temas	No. Horas
1	Autoestima Estrategias para elevar el autoestima	5
	Liderazgo personal Liderazgo integral, autoconocimiento, y la toma de consciencia sobre nuestros propios modelos mentales y paradigmas culturales.	5
	Nivel de Conciencia Creativo El modelo mental del Líder El líder creativo	5
	Nivel de Conciencia Proactivo Modelo mental del Protagonista Modelo de logros de resultados	5
	Liderazgo de personas competencias necesarias para liderar personas de una manera más consciente y humana	5
2	Conciencia Emocional Emociones – Estados de Ánimo Estrategias Emocionales Expansión del ser - Inteligencia Emocional –	5
	Liderazgo de equipos competencias necesarias para liderar equipo de trabajo en los nuevos contextos organizacionales. Cómo lograr unificar los resultados individuales de los integrantes en pos de conseguir los mejores resultados para nuestro equipo.	5

3	Comunicación Lenguaje como acción Consciencia sobre nuestros dominios como Observador Actos Lingüísticos Básicos Escuchar Modalidades del Habla Compromisos Conversacionales	5
	Compromiso Estilos de comportamiento Compromiso vs obligación La importancia del feedback como herramienta de desarrollo	5

Horario de capacitación: de 15h00 a 20h00

Días: Lunes, Martes y Miércoles.

Lugar: Sala de reuniones del Viceministerio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En general, el clima laboral que se percibe al interior del Ministerio Coordinador de Seguridad es variable con subclimas dependiendo del departamento al que pertenece y del tiempo que permanece en la institución.
2. Los funcionarios muestran descontento por la estructura organizacional que existe al interior de la institución.
3. Las relaciones interpersonales no son diáfanas, mismas que obstaculizan el trabajo en equipo.
4. Se evidencia la necesidad de potenciar el programa de administración del talento Humano desde una base descentralizada y más participativa.
5. No existe un proceso de inducción al personal nuevo,
6. Presentan descontento con respecto al estilo de liderazgo que practican las autoridades.

RECOMENDACIONES:

Al Ministerio Coordinador de Seguridad

- 1) Considerar la ejecución de este plan como un piloto que permita iniciar con el fortalecimiento del Clima Laboral.
- 2) Implementar un proceso de inducción a la entidad y al puesto para general sentido de pertenencia en los nuevos funcionarios.
- 3) Establecer canales de comunicación adecuados donde se haga una verdadera retroalimentación de lo informado.
- 4) Realizar periódicamente diagnósticos que midan el clima laboral dentro de la entidad.
- 5) Establecer estrategias para fortalecer permanentemente una cultura organizacional que conlleve a una satisfacción laboral

A la Universidad:

1. Que este trabajo sea un aporte para que se promueva investigaciones relacionadas con el tema en instituciones públicas o privadas por parte de la UTE y sus resultados sean considerados por la SENPLADES.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASAMBLEA, N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Calderón Hernández, G. N. (2012). Recuperado el 10 de julio de 2014, de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/1890/1228
- Cevallos, C. (2014). *Administración de salarios y gestión de recompensas*. Recuperado el 14 de julio de 2014, de <http://app.ute.edu.ec/content/3288-587-1-1-18-4/TEXTO%20ADM.SALARIOS%203RA.EDICION%20PRIMERA%20PARTE.pdf>
- Chiavenato. (2007). Recuperado el 3 de diciembre de 2014
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw. Recuperado el 31 de julio de 2014, de Hill Interamericana de México:S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- DAFP, D. A. (2001). *Clima Organizacional*. Santafé de Bogotá: DAFP.
- Eraso, E. &. (2011). *Línea de investigación: el salario emocional*. Recuperado el 15 de julio de 2014, de <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376>
- Guizar Montúfar, R. (s.f.). *Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones, tercera edición*. Recuperado el 3 de diciembre de 2014, de Mc Graw Hill, México .
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Hidalgo Lòpez, F. (2008). *Psicología Organizacional, Administración de la conducta humana en la empresa, CODEU*. Recuperado el 3 de diciembre de 2014 <http://www.sndpina.gob.ec/index.php/agenda-de-la-igualdad-generacional/rutas-restitucion-derechos.html>. (s.f.).
- Marín J, M. A. (2004). Teoría y Técnica de Desarrollo Organizacional. *Ciencias Sociales* 106, 106.
- Noriega Bravo, V. D. (2011). *Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores*. Recuperado el 3 de diciembre de 2014, de Revista Cubana de Salud Pública, 37(2): http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662011000200004&script=sci_arttext

- Prada Araque, D. (2014). *Carrera de Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos*. Quito.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 3 de diciembre de 2014, de Pearson Educación, décima edición:
http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Comportamiento+Organizacional&ots=YJ4cggm637&sig=WK99A2E_IWa2j3eAc2IYEqi3cfl#v=onepage&q=Comportamiento%20Organizacional&f=false
- Sabino, C. (1989). *El proceso de la investigación*. Caracas. Recuperado el 6 de mayo de 2013, de Metodología de la investigación:
<http://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/25/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino/>
- Salazar Estrada, J. G. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Recuperado el 10 de octubre de 2014, de Acimed, 20(4):
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext
- Sánchez de la Vega, L. (2014). *El salario emocional y su importancia*. Recuperado el 9 de julio de 2014, de
<http://www.globalrecruiters.org/archivos/news/EL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20Y%20SU%20IMPORTANCIA.pdf>
- Suárez, C. (2013). *Cultura y clima organizacional*. Recuperado el 10 de octubre de 2014, de
http://scholar.google.es/scholar?q=cultura+y+clima+organizacional&hl=en&as_sdt=0%2C5
- Toro, F. (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista interamericana de psicología organizacional*, 5.
<http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/guia-para-realizar-proyectos-de-mejora-presentation?related=1>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo No 1: Modelo de Encuesta



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO Y RECURSOS
HUMANOS
ENCUESTA**

La Presente encuesta pretende determinar el clima laboral en la unidad en la que usted trabaja con relación a esta Cartera de Estado.

La presente encuesta es confidencial y los datos serán utilizados con fines estadísticos

Sus respuestas permitirán establecer un diagnóstico claro y objetivo del clima laboral que existe en esta institución, con la finalidad de proponer soluciones y establecer áreas de mejoría.

Instrucciones:

Para responder a esta encuesta, usted debe marcar con una "X" en el casillero que usted elija, las preguntas tienen puntuaciones que van desde 1 que equivale a muy en desacuerdo, hasta 5 que indica muy de acuerdo, mismas que se detalla más abajo:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

a) Fecha de ingreso a la institución:

dd	mm	aa

b) Edad: años

c) Sexo:

Hombre:

Mujer:

d) Nivel de Instrucción:

Primaria	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>
Secundaria	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>
bachillerato	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>
Superior	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>
Post grado	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>

e) Usted ingresó a la institución con:

Contrato	<input type="checkbox"/>
Nombramiento	<input type="checkbox"/>

f) A qué escala pertenece:

Apoyo	<input type="checkbox"/>
Administrativo	<input type="checkbox"/>
Técnico/Analista	<input type="checkbox"/>
Nivel Jerárquico Superior	<input type="checkbox"/>

PUNTAJE

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

- (5) SI
- (1) NO

MOTIVACIÓN / SATISFACCIÓN PERSONAL

- 1 ¿Le gusta a usted las actividades que realiza?
SI NO
- 2 ¿Su trabajo le produce satisfacciones?
SI NO
- 3 ¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa?
SI NO
- 4 ¿Durante el tiempo que ha laborado para la institución, ha tenido promociones en su puesto de trabajo?
SI NO
- 5 ¿Está satisfecho con su trayectoria personal en la institución?
SI NO
- 6 ¿Las actividades que realiza aportan a los objetivos de la institución?

5 4 3 2 1
- 7 ¿En el trabajo tengo oportunidad de hacer aquello en lo que me desempeño mejor??
5 4 3 2 1
- 8 ¿Su trabajo es valorado?
5 4 3 2 1
- 9 ¿Existe un reconocimiento de sus compañeros de trabajo a su gestión?
5 4 3 2 1

RELACIONES INTERPERSONALES

- 10 ¿Es parte del equipo de su departamento?
SI NO
- 11 ¿Existe empatía con los miembros de su departamento?
SI NO
- 12 ¿Aporta usted para mantener la unidad del equipo?
SI NO
- 13 ¿En su departamento comparten entre todos experiencias y conocimientos?
5 4 3 2 1
- 14 ¿En su departamento se trabaja en equipo?
5 4 3 2 1
- 15 ¿Confía en los integrantes de su departamento?
5 4 3 2 1
- 16 Le interesa los problemas que tienen los miembros del equipo?
5 4 3 2 1
- 17 ¿Entabla relación fácilmente con equipos de otros departamentos?
5 4 3 2 1

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

- 18 ¿Al ingresar a la institución le informaron sobre los objetivos y políticas de la misma?
SI NO
- 19 ¿Recibió inducción para el desempeño en el puesto de trabajo?
SI NO
- 20 ¿La información que solicita para desarrollar su trabajo es entregada a tiempo?
5 4 3 2 1
- 21 ¿Recibe información de los acontecimientos de la institución?
5 4 3 2 1
- 22 ¿Usa el correo electrónico para estar comunicado?
5 4 3 2 1
- 23 ¿Existe comunicación y colaboración entre los departamentos?
5 4 3 2 1
- 24 ¿Puede comunicarse abiertamente con su autoridad?
5 4 3 2 1

LIDERAZGO DE LA AUTORIDAD

- 25 ¿La autoridad toma atención a sus inquietudes?
SI NO
- 26 ¿la autoridad valora y respalda su trabajo?
SI NO

27 ¿La autoridad le felicita cuando su desempeño es satisfactorio?
SI NO

28 ¿La autoridad imparte instrucciones con claridad?
5 4 3 2 1

29 ¿La autoridad se interesa por sus problemas laborales?
5 4 3 2 1

REMUNERACIONES

30 ¿Está de acuerdo con la remuneración mensual que percibe?
SI NO

31 ¿La remuneración que percibe responde a las actividades que realiza?
SI NO

32 ¿Constituye la remuneración una motivación principal?
SI NO

33 ¿La remuneración asignada está acorde con el nivel académico?
SI NO

34 ¿La remuneración mensual le permite cubrir sus gastos familiares?
SI NO

PUESTO DE TRABAJO

35 ¿Se encuentra documentada las actividades de su puesto?
SI NO

36 ¿El perfil del puesto está de acuerdo a su titulación académica?
SI NO

37 ¿El perfil del puesto corresponde a su experiencia laboral?
SI NO

38 ¿Considera necesario una capacitación para desempeñar mejor su puesto de trabajo?
SI NO

COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN

39 ¿Conoce la Misión, Visión y Objetivos de la Institución?
SI NO

40 ¿Conoce usted la estructura de la Institución?
SI NO

41 ¿Se siente orgulloso de trabajar para el MICS?
SI NO

CONDICIONES DE TRABAJO

42 ¿El espacio físico donde usted trabaja es confortable?
SI NO

43 ¿La iluminación del área de trabajo es adecuada?
SI NO

44 ¿Existen las seguridades para evitar accidentes y riesgos laborales?

SI NO

45 ¿Existe un flujo de aire suficiente en mi lugar de su trabajo?

SI NO

46 ¿Existe limpieza y aseo en su espacio de trabajo?

5 4 3 2 1

47 ¿Existen ruidos que interfieren en su concentración y perturban la ejecución del trabajo?

5 4 3 2 1

48 ¿La temperatura del lugar donde laboro es apropiada?

5 4 3 2 1

49 ¿Le gustaría hacer modificaciones en el espacio físico de su área de trabajo?

5 4 3 2 1

TRABAJO BAJO PRESIÓN / ESTRESS

50 ¿Las tareas asignadas culmina durante las horas laborables?

5 4 3 2 1

51 ¿Mi departamento es un lugar relajado para trabajar?

5 4 3 2 1

52 ¿En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.

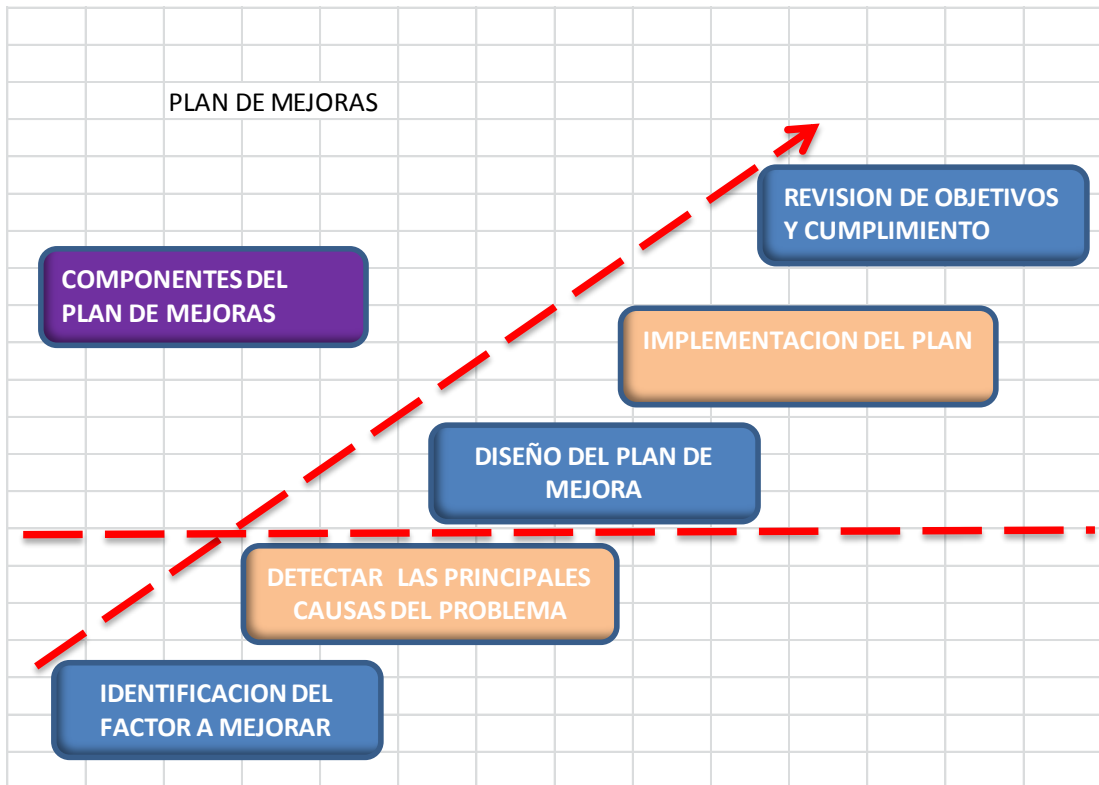
5 4 3 2 1

53 Me siento como si nunca tuviese un día libre.

5 4 3 2 1

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo No2: Rutas A Seguir Para La Elaboración Del Plan De Mejora



Anexo No 3. Cronograma de ejecución

COMPONENTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
MOTIVACIONAL												
LIDERAZGO												
RELACIONES INTERPERSONALES												
TRABAJO EN EQUIPO												
COMUNICACIONAL												
ADECUACION DE ESPACIOS LABORALES												

Anexo No 4.

Sistema de Seguimiento

MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

OBJETIVO A ALCANZAR	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCION	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE RECOLECCION

Anexo No 5: Estado de ejecución de las actividades

MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

Fecha de seguimiento: _____

OBJETIVO	ACTIVIDADES	PLAZO		ESTADO DE EJECUCION						OBSERVACIONES
		inicio	final	NI	ESP	CANC	FIN	EJE	%EJEC	

Anexo No. 6 Tabulación de las encuestas

No.	MOTIVACIÓN / SATISFACCION PERSONAL	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
1	¿Le gusta a usted las actividades que realiza?	0,08				4,59	4,68
2	¿Su trabajo le produce satisfacciones?	0,12				4,39	4,51
3	¿Tiene posibilidades de crear o tomar la iniciativa?	0,20				3,99	4,19
4	¿Durante el tiempo que ha laborado para la institución, ha tenido promociones en su puesto de trabajo?	0,80				1,01	1,81
5	¿Está satisfecho con su trayectoria personal en la institución?	0,36				3,18	3,54
6	¿Las actividades que realiza aportan a los objetivos de la institución?	0,65	0,46	0,12	0,11	0,27	1,61
7	¿En el trabajo tengo oportunidad de hacer aquello en lo que me desempeño mejor?	0,35	0,76	0,45	0,11	0,47	2,14
8	¿Su trabajo es valorado?	0,32	0,30	0,77	0,70	0,47	2,57
9	¿Existe un reconocimiento de sus compañeros de trabajo a su gestión?	0,26	0,57	0,85	0,38	0,41	2,46
		3,15	2,08	2,19	1,30	18,78	
SUMAN:							27,50
PROMEDIO:							3,06
CATEGORIA:							SATISFACTORIO

No.	RELACIONES INTERPERSONALES / TRABAJO EN EQUIPO	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
10	¿Es usted parte del equipo de su departamento?	0,04				4,80	4,84
11	¿Existe empatía con los miembros de su departamento?	0,11				4,46	4,57
12	¿Aporta usted para mantener la unidad del equipo?	0,01				4,93	4,95
13	¿En su departamento comparten entre todos experiencias y conocimientos?	0,20	0,89	0,65	0,38	0,20	2,32
14	¿En su departamento se trabaja en equipo?	0,38	0,65	0,65	0,27	0,07	2,01
15	¿Confía en los integrantes de su departamento?	0,35	0,73	0,49	0,27	0,27	2,11
16	¿Le interesa los problemas que tienen los miembros del equipo?	0,45	0,70	0,41	0,27	-	1,82
17	¿Entabla relación fácilmente con equipos de otros departamentos?	0,47	0,68	0,45	0,11	0,07	1,77
SUMAN:							24,39
PROMEDIO:							3,05
CATEGORIA:							SATISFACTORIO

Plan de Mejoramiento del Clima Laboral

No.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
18	Al ingresar a la institución le informaron sobre los objetivos y políticas de la misma?	0,54				2,30	2,84
19	Recibió inducción para el desempeño en el puesto de trabajo?	0,58				2,09	2,68
20	¿La información que solicita para desarrollar su trabajo es entregada a tiempo?	0,28	0,62	0,81	0,27	0,34	2,32
21	¿Recibe información de los acontecimientos de la institución?	0,38	0,62	0,73	0,22	0,07	2,01
22	¿Usa el correo electrónico institucional para estar comunicado?	0,66	0,27	0,36	0,22	0,14	1,65
23	¿Existe comunicación y colaboración entre los departamentos?	0,28	0,68	0,85	0,32	0,07	2,20
24	¿Puede comunicarse abiertamente con la Autoridad?	0,39	0,54	0,41	0,43	0,47	2,24

SUMAN:	15,95
PROMEDIO:	2,28
CATEGORIA:	INDIFERENTE

No.	LIDERAZGO DE LA AUTORIDAD	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
25	¿La autoridad toma atención a sus inquietudes?	0,22				3,92	4,14
26	¿La autoridad valora y respalda su trabajo?	0,30				3,51	3,81
27	¿La autoridad le felicita cuando su desempeño es satisfactorio?	0,31				3,45	3,76
28	¿La autoridad imparte instrucciones con claridad?	0,30	0,73	0,65	0,38	0,14	2,19
29	¿La autoridad se interesa por sus problema laborales?	0,30	0,46	0,61	0,59	0,61	2,57

SUMAN:	16,46
PROMEDIO:	3,29
CATEGORIA:	SATISFACTORIO

Plan de Mejoramiento del Clima Laboral

No.	REMUNERACION	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
		30	¿Está de acuerdo con la remuneración mensual que percibe?	0,46			
31	¿La remuneración que percibe responde a las actividades que realiza?	0,43				2,84	3,27
32	¿Constituye la remuneración una motivación principal?	0,45				2,77	3,22
33	¿La remuneración asignada está acorde con el nivel académico?	0,45				2,77	3,22
34	¿La remuneración mensual le permite cubrir sus gastos familiares?	0,50				2,50	3,00

SUMAN:	15,86
PROMEDIO:	3,17
CATEGORIA:	SATISFACTORIO

No.	PUESTO DE TRABAJO	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
		35	¿Se encuentra documentada las actividades de su puesto?	0,22			
36	¿El perfil del puesto está de acuerdo a su titulación académica?	0,34				3,31	3,65
37	¿El perfil del puesto corresponde a su experiencia laboral?	0,27				3,65	3,92
38	¿Considera necesario una capacitación para desempeñar mejor su puesto de trabajo?	0,19				4,06	4,25

SUMAN:	15,95
PROMEDIO:	3,99
CATEGORIA:	SATISFACTORIO

No.	COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
		39	¿Conoce la Misión, Visión y Objetivos de la Institución?	0,09			
40	¿Conoce usted la estructura de la Institución?	0,15				4,26	4,41
41	¿Se siente orgulloso de trabajar para el MICS?	0,05				4,73	4,78

SUMAN:	13,81
PROMEDIO:	4,60
CATEGORIA:	MUY SATISFACTORIO

Plan de Mejoramiento del Clima Laboral

No.	CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
42	¿El espacio físico donde usted trabaja es confortable?	0,39				3,04	3,43
43	¿La iluminación del área de trabajo es adecuada?	0,23				3,85	4,08
44	Existe las seguridades para evitar accidentes y riesgos laborales?	0,45				2,77	3,22
45	¿Existe un flujo de aire en mi lugar de trabajo?	0,28				3,58	3,86

46	¿Existe limpieza y aseo en su espacio de trabajo?	0,57	0,49	0,53	-	0,07	1,65
47	¿Existen ruidos que interfieren en su concentración y perturban la ejecución del trabajo?	0,31	0,46	0,61	0,54	0,61	2,53
48	¿La temperatura del lugar donde labora es pertinente?	0,32	0,59	0,73	0,49	0,07	2,20
49	¿Le gustaría hacer modificaciones en el espacio físico de su área de trabajo?	0,47	0,24	0,45	0,54	0,61	2,31

SUMAN:	23,28
PROMEDIO:	2,91
CATEGORIA:	INDIFERENTE

No.	TRABAJO BAJO PRESIÓN / ESTRÉS	Nunca	Muy pocas veces	algunas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
		NO				SI	
		1	2	3	4	5	
50	¿Las tareas asignadas culmina durante las horas laborables?	0,26	0,54	0,61	0,32	0,95	2,68
51	¿ Mi departamento es un lugar relajado para trabajar?	0,15	0,62	0,77	0,54	0,74	2,82
52	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	0,09	0,22	0,41	0,38	2,84	3,93
53	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	0,14	0,16	0,65	1,19	1,35	3,49

SUMAN:	12,92
PROMEDIO:	3,23
CATEGORIA:	SATISFACTORIO