

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Maestría en Gestión Pública y Buen Gobierno

Influencia del Clima Laboral en el Sentido de Pertenencia de los Funcionarios Públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, Azuay

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Pública y Buen Gobierno

Autor:

Elizabeth Verónica Bueno Chuchuca

Director:

Juan Fernando Ñauta Díaz

ORCID:  0000-0001-9254-5435

Cuenca, Ecuador

2023-05-15

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay. La investigación es descriptiva, correlacional y cuantitativa a partir de una muestra estratificada de 138 personas. La recopilación de la información se realizó a través de tres cuestionarios para: Variables Socio-demográficas, Clima Laboral propuesto por los autores Litwin y Stringer, Sentido de Pertenencia de los autores Hagerty y Patusky. La confiabilidad del Instrumento Clima Laboral fue 0,898 Alpha de Cronbach y Sentido de Pertenencia 0,938 un excelente Alpha de Cronbach.

Los resultados muestran que el Clima Laboral en la Institución es de Nivel Regular y el Sentido de Pertenencia es Alto. Existe una correlación nula entre las variables, es decir la Variable Clima Laboral no influye en el Sentido de Pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Azuay. En esta investigación se concluye en base a la muestra obtenida de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay que el Sentido de Pertenencia es una variable independiente.

Palabras clave: clima laboral, sentido de pertenencia, percepción, comportamiento

Abstract

This study aims to determine the impact of work environment on the sense of belonging of the staff of the Ecuadorian Social Security Institute, Azuay branch. This is a descriptive, correlational, and quantitative research study. The stratified sample features 138 individuals. Data collection was carried out using three questionnaires for sociodemographic variables, work environment by Litwin and Stringer, and sense of belonging by Hatergy and Patusky. The reliability of the work environment instrument featured a Cronbach's Alpha value of 0.898, and that of the sense of belonging showed excellent reliability with a Cronbach's Alpha value of 0.938.

The results show that the work environment in this institution is ordinary and the sense of belonging is high. There is a null correlation between the variables; that is, the work environment variable does not have an effect on the sense of belonging of the staff of the Ecuadorian Social Security Institute, Azuay branch. Based on the sample coming from the staff of the Ecuadorian Social Security Institute, Azuay branch, the sense of belonging is therefore an independent variable.

Keywords: work environment, sense of belonging, perception, behavior

Índice de contenido

CAPÍTULO 1	9
1.1 Introducción	9
1.2 Descripción del problema de investigación.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Delimitación Geográfica	11
1.5 Hipótesis	13
1.6 Pregunta de Investigación	13
1.7. Objetivo general y específicos.....	14
1.7.1. Objetivo General	14
1.7.2. Objetivos Específicos	14
1.8. Variables de la Investigación.....	14
1.8.1. Variable Independiente.....	14
1.8.2. Variable Dependiente	14
CAPÍTULO 2.....	15
2. Marco Teórico.....	15
2.1. El Clima Laboral.....	15
2.1.1 Definición de Clima Laboral.....	15
2.1.2 Teorías del Clima Organizacional.....	16
2.1.2.1 Teoría Clima organizacional de Rensis Likert.....	16
2.1.2.2 Teoría Clima organizacional de Litwin y Stringer	17
2.1.2.3 Teoría de Pritchard y Karasick.....	17
2.2 Sentido de Pertenencia	19
2.2.1 Definición de Sentido de Pertenencia.....	19
2.2.2 Dimensiones del Sentido de pertenencia.....	20
CAPÍTULO 3.....	22
3. Marco Referencial	22
3.1. Antecedentes	22

3.1.1 Investigaciones Internacionales.....	22
3.1.2 Investigaciones Nacionales	23
3.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	25
3.2.1 Historia	25
3.2.2. Misión.....	25
3.2.3 Visión	26
3.2.4 Beneficiarios.....	26
3.2.5 Riesgos Cubiertos	26
3.2.6 Organigrama	27
CAPÍTULO 4.....	28
4. Diseño Metodológico.....	28
4.1 Población	28
4.2 Muestra	30
4.3 Descripción de las herramientas para recolección de datos	33
4.3.1. Encuesta para variables socio-demográficas.....	34
4.3.2. Operacionalización de la variable Clima Laboral	34
4.3.2.1 Confiabilidad del instrumento de Clima Laboral	35
4.3.2.2 Codificación	36
4.3.2.3 Niveles del Clima Laboral	36
4.3.3 Operacionalización de la variable Sentido de Pertenencia	37
4.3.3.1 Confiabilidad del instrumento de Sentido de Pertenencia	38
4.3.3.2 Codificación	38
4.3.3.3 Niveles de las Dimensiones.....	39
CAPÍTULO 5.....	40
5. Análisis de Resultados.....	40
5.1 Presentación de Resultados.....	40
5.1.1 Variables Socio-demográficas	40
5.1.2 Clima Laboral	44
5.1.3 Sentido de Pertenencia	50

5.2 Análisis Correlacional entre Clima Laboral y Sentido de pertenencia	53
5.3 Análisis y Discusión de los Resultados.....	55
CAPÍTULO 6.....	59
6. Conclusiones y Recomendaciones	59
6.1 Conclusiones.....	59
6.2 Recomendaciones.....	60
Referencias.....	61
ANEXOS.....	66

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la Institución	12
Figura 2. Ubicación de la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino.....	13
Figura 3. Organigrama.....	27
Figura 4. Niveles de la Variable Clima Laboral	44
Figura 5. Niveles de la Dimensión Estructura.....	45
Figura 6. Niveles de la Dimensión Responsabilidad.....	45
Figura 7. Niveles de la Dimensión Recompensa.....	46
Figura 8. Niveles de la Dimensión Riesgo.....	46
Figura 9. Niveles de la Dimensión Calor.....	47
Figura 10. Niveles de la Dimensión Cooperación.....	47
Figura 11. Niveles de la Dimensión Estándares de Desempeño.....	48
Figura 12. Niveles de la Dimensión Conflicto.....	48
Figura 13. Niveles de la Dimensión Identidad.....	49
Figura 14. Niveles de la Variable Sentido de Pertenencia.....	50
Figura 15. Niveles de la Dimensión Participación.....	51
Figura 16. Niveles de la Dimensión Capacidades.....	51
Figura 17. Niveles de la Dimensión Interacción.....	52
Figura 18 Gráfico de dispersión Clima Laboral y Sentido de Pertenencia.....	54

Índice de tablas

Tabla 1. Distributivo de la Dirección Provincial del Azuay.....	29
Tabla 2. Cargos de la Dirección Provincial del Azuay.....	30
Tabla 3. Población y Muestra total por estratos.....	33
Tabla 4. Tabla operacional de la Variable Clima Laboral.....	35
Tabla 5. Evaluación del Coeficiente Alpha de Cronbach.....	35
Tabla 6. Índice de confiabilidad Alpha de Cronbach para prueba piloto.....	36
Tabla 7. Niveles del Clima Laboral.....	36
Tabla 8. Niveles de las dimensiones de la variable Clima Laboral.....	37
Tabla 9. Tabla operacional de Sentido de Pertenencia.....	37
Tabla 10. Índice de confiabilidad Alpha de Cronbach variable Sentido de Pertenencia.....	38
Tabla 11. Escala Likert del Sentido de Pertenencia.....	38
Tabla 12. Niveles del Sentido de Pertenencia	39
Tabla 13. Datos Sociodemográficos de la muestra.....	40-42
Tabla 14. Correlación entre las variables Clima Laboral y Sentido de Pertenencia.....	54

CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la Influencia del Clima Laboral en el Sentido de pertenencia de Funcionarios Públicos. Se realizó un estudio de caso en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay.

El presente trabajo de investigación está compuesto por los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se revisó aspectos como la descripción del problema, justificación del problema, el planteamiento de la hipótesis, pregunta de investigación, el objetivo general y específicos, las variables de investigación clima laboral y sentido de pertenencia.

Capítulo II Marco Teórico, se realizó una revisión teórica de las definiciones, modelos, teorías de las variables objeto de estudio. Se indicó las herramientas que se utilizaron en otras investigaciones para determinar el clima laboral y sentido de pertenencia.

Capítulo III Marco Referencial, se presentó los antecedentes. Información del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: historia, misión, visión, beneficiarios, riesgos cubiertos, organigrama.

Capítulo IV Diseño Metodológico, se mencionó que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y descriptivo. Se describió las herramientas que se utilizó para el levantamiento de los datos, la operacionalización de las variables, así como también la confiabilidad del instrumento y su codificación.

Capítulo V Análisis de Resultados, en esta sección se presentó los resultados obtenidos de la investigación mediante tablas, gráficos. Se analizó la correlación entre el clima laboral y el sentido de pertenencia.

Capítulo VI Se mencionó las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.2 Descripción del problema de investigación

La presente investigación surge de la necesidad de determinar si el clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los Funcionarios Públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –Azuay.

Según Chiavenato (2011, como se citó en Rivas, 2018), el clima organizacional se puede definir como las cualidades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que influyen en el comportamiento de los empleados. Un

clima laboral inadecuado no permite cumplir con los objetivos trazados, el personal está desmotivado lo que influye en sus labores diarias y permanencia laboral, estas circunstancias generan un bajo sentido de pertenencia hacia la organización (Arrieta et al., 2021). El clima laboral desfavorable afectará en desempeño de los trabajadores y en la deserción laboral por lo que este tema es gran interés a nivel empresarial (Viza, 2019). Cuando en una organización existe un mal clima laboral y bajo sentido de pertenencia ocasiona que la misma no crezca, el ambiente interno se convierte terrible para los empleados generando desánimo y desconfianza. En algunos casos el personal no le importará los resultados ni lo que sucede con la organización sino que trabajan únicamente por un salario (Muñoz, 2014).

En los últimos meses se ha observado que existe rotación de personal en las diferentes Coordinaciones de la Dirección Provincial del IESS Azuay, en algunos casos han sido por análisis de perfiles profesionales para los distintos cargos y en otros el personal ha solicitado el cambio ya que percibieron que no existe un excelente clima laboral en el área en donde se encontraban desempeñado sus funciones. Algunos funcionarios y trabajadores han mencionado que perciben un bajo sentido de pertenencia en ciertos compañeros que se refleja en su falta de compromiso y desmotivación en realizar sus actividades.

1.3 Justificación

Las organizaciones que tiene un alto sentido de pertenencia les permite generar buenos resultados, los trabajadores se sienten empoderados e identificados con la organización (Huamán, 2021). A pesar de ser un aspecto importante algunas organizaciones no se enfocan en generar un alto sentido de pertenencia.

Las actividades del personal de la Dirección Provincial se enfocan en brindar servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección de los asegurados, se tiene la percepción que la Dirección Provincial no cuenta con un clima laboral adecuado que genere compromiso en los trabajadores, por lo que estaría afectando el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la institución. A los Coordinadores de las diferentes Dependencias de la Dirección Provincial del IESS Azuay, les interesa mejorar la atención a los usuarios, obtener mejores resultados razón por la cual esta investigación les permitirá conocer la percepción del personal del clima laboral y si este influye en el sentido de pertenencia del personal.

Dentro de los aspectos que influyen en el bajo sentido de pertenencia está el clima laboral que posee la organización. Cuando existe un clima laboral inadecuado genera un bajo sentido de pertenencia que trae como resultado que la persona no se compromete con la

organización, las labores diarias no se realizan con agrado, generando insatisfacción entre los colaboradores (Campana y Pérez, 2019, como se citó en Jurado, 2014)

Si la organización mantiene un bajo sentido de pertenencia puede producir como consecuencia que sus colaboradores no marquen la diferencia ante la competencia, no cumplan con sus objetos y metas propuestas (Huamán, 2021). El clima laboral inadecuado y el bajo sentido de pertenencia afecta la satisfacción de los colaboradores y la disminución de la productividad de la organización (Campana y Pérez, 2019, como se citó en Muñoz, 2014).

Los resultados encontrados en la investigación aportarán conocimientos acerca del sentido de pertenencia en los funcionarios públicos debido a que no existen muchos estudios relacionados acerca del tema. Al investigar el clima laboral se puede descubrir los factores que positivamente o negativamente influyen en el sentido de pertenencia, pudiéndose convertir en una referencia para futuras investigaciones científicas y propuestas que incorpore estrategias innovadoras para mejorar el clima laboral. Si los resultados obtenidos en esta investigación, determinan que el clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social -Azuay, el Departamento de Talento Humano podría elaborar planes de acción de corto y a mediano plazo para mejorar clima laboral y por ende el sentido de pertenencia en los funcionarios públicos.

Dada la situación antes descrita se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿Existe influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia en los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social -Azuay?

1.4 Delimitación Geográfica

La Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –Azuay, tiene dos instalaciones. La primera instalación está ubicada en la calle Gran Colombia 9-25 y Hno. Miguel como se observa en la Figura N°1, conformada por las Coordinaciones de: Dirección Provincial, Comisión de Prestaciones y Controversias, Coordinación de Asesoría Jurídica, Unidad Provincial de Planificación, Unidad Comunicación, Coordinación Administrativa Financiera, Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano, Coordinación de Afiliación, Coordinación de Gestión de Cartera y Coactiva, Coordinación de Prestaciones del Seguro de Salud y la Coordinación de Prestaciones de Pensiones, Riesgos De Trabajo, Desempleo, Fondos de Terceros. La segunda instalación está ubicada en las calles Av. 12 de Abril y

Benjamín de la Cadena como se visualiza en la Figura N°2 integrada por Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino.

Figura 1

Ubicación de la Institución



Nota. Esta figura muestra la ubicación de la Dirección Provincial del Azuay. Adaptado de Google Maps,2022.(<https://www.google.com.ec/maps/@-2.8966599,-79.004089,17z?hl=es>) En el dominio público.

Figura 2

Ubicación de la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino



Nota. Esta figura muestra la ubicación de la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino del Azuay. Adaptado de Google Maps, 2022. (<https://www.google.com/maps/@-2.9019765,-79.0081956,18z>)

En el dominio público.

1.5 Hipótesis

El clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –Azuay.

1.6 Pregunta de Investigación

¿Existe influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia en los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social -Azuay?

1.7. Objetivo general y específicos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Medir el clima laboral de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay.
- Medir el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay.

1.8. Variables de la Investigación

1.8.1. Variable Independiente

Para la variable independiente clima laboral, se utilizó el cuestionario propuesto por los autores Litwin y Stringer que permite medir el clima laboral, conformado por nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto, identidad.

1.8.2. Variable Dependiente

La variable dependiente de la investigación es el sentido de pertenencia, en la investigación se utilizó el instrumento creado por Hagerty y Patuský con una adaptación al español y al ámbito organizacional denominado SOBI (Sense of Belonging Instrument), que plantea preguntas en relación a la dimensión de la participación, capacidades e interacción.

CAPÍTULO 2

2. Marco Teórico

2.1. El Clima Laboral

2.1.1 Definición de Clima Laboral

Al revisar la literatura podemos encontrar algunas definiciones de clima laboral, a continuación se mencionarán algunas de las definiciones propuestos por diversos autores para luego analizarlas y entender que es el clima laboral.

Son las características medibles del entorno laboral que pueden ser percibidas directa o indirectamente por las personas que influyen en su motivación y comportamiento (Litwin y Stringer 1968, como se citó en Ubilla et al., 2018).

El clima laboral se puede definir como el ambiente que tiene cada organización que está influenciado por varios factores propios de la empresa o por factores personales de los colaboradores que repercuten en la productividad y desempeño laboral (Rivadeneira, 2019).

El clima organizacional se define como el ambiente de una organización que es percibido por las personas que interactúan diariamente en la empresa, determinando su comportamiento y satisfacción en el lugar de trabajo (Méndez, 2005, como se citó en Rivadeneira, 2019).

Según Chiavenato (2000, como se citó en Yagual y Wong, 2021) menciona que el clima organizacional son las cualidades del ambiente laboral que perciben los individuos y que influyen en su comportamiento e interacción con los miembros de la organización.

El clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización y la opinión que ha formado de ella en términos de variables como estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras (García 2003, como se citó en Gamez y Poveda, 2022).

A través de la investigación se pudo evidenciar que existen algunas definiciones del clima laboral planteadas por diversos autores con diferentes perspectivas.

Los autores (Chiavenato, 2000; Méndez, 2005) mencionan que el clima organizacional es el ambiente laboral percibido por cada individuo que influyen en su comportamiento y satisfacción en el lugar de trabajo. Rivadeneira (2019) aporta a la definición indicando que el ambiente laboral está influenciado por factores personales y de la empresa.

Después de analizar las definiciones podemos concluir que el clima laboral son las características de la organización que son percibidas directa o indirectamente por el individuo que influirán en su comportamiento, motivación y desempeño laboral lo que permitirá que se diferencie de las otras organizaciones.

2.1.2 Teorías del Clima Organizacional

2.1.2.1 Teoría Clima organizacional de Rensis Likert

Rensis Likert (1986, como se citó en Palma y Becerra, 2019) indicó que la reacción de una persona ante una situación estará en función de la percepción. Las personas perciben de modo distinto el contexto en que se desenvuelven, esta percepción influirá en el comportamiento del individuo en la organización.

Likert (1967, como se mencionó en Yagual y Wong, 2021) reconoció que el clima organizacional está compuesto por las siguientes dimensiones:

- **Métodos de mando:** Método que el líder ejecuta el liderazgo para influir en sus colaboradores.
- **Motivación:** Estrategias que se emplea para lograr la motivación de sus colaboradores respondiendo a sus necesidades.
- **Comunicación:** Tipos de comunicación presente y el método en que las ejercen.
- **Interacción e influencia:** Importancia de integración entre superior y subordinados para establecer los objetivos.
- **Resolución de problemas y toma de decisiones:** Pertinencia de la información en que se basan las decisiones y la distribución de funciones.
- **Planificación:** Sistema de fijación de objetivos y directrices.
- **Control:** Ejecución y distribución del control en los diferentes estratos.
- **Capacitación y adiestramiento:** Perfeccionamiento de la planificación y formación deseada.

2.1.2.2 Teoría Clima organizacional de Litwin y Stringer

La teoría de Litwin y Stringer (1968) mencionó que el clima organizacional es el conjunto de atributos del ambiente de trabajo que son medidos y percibidos directa o indirectamente por el personal, estos atributos influirán en el comportamiento y motivación del personal. Expone el comportamiento de los trabajadores en un ambiente laboral a través de las variables de motivación y clima (Litwin y Stringer, 1968, como se citó en Munive, 2019).

Los autores Litwin y Stringer mencionan nueve dimensiones:

- **1. Estructura:** percepción que tiene los empleados de las normas, reglas organizaciones, políticas, jerarquías y regulaciones.
- **2. Responsabilidad:** La percepción de la persona sobre ser su propio jefe, tomar decisiones por sí solo, tener compromiso elevado y metas propias.
- **3. Recompensa:** se refiere a los estímulos recibidos por su trabajo, esfuerzo, se prioriza los premios en lugar de las sanciones.
- **4. Desafíos:** Se refiere a lo que siente los trabajadores con respecto a los retos que el trabajo exige.
- **5. Relaciones:** percepción que tienen los miembros de la organización de las buenas relaciones entre las áreas de la organización, pares, jefes y subordinados.
- **6. Cooperación:** La percepción que tienen los miembros de la organización por sentirse apoyados por sus compañeros de trabajo y por otras áreas de la organización.
- **7. Estándares de Desempeño:** consiste en las normas de rendimiento y parámetros de cumplimiento de objetivos.
- **8. Conflicto:** describe la percepción de los trabajadores de aceptar opiniones discrepantes de sus pares y superiores.
- **9. Identidad:** el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización, comparten los objetivos personales con los de la organización. (Litwin y Stringer, 1968, como se citó en Munive, 2019).

2.1.2.3 Teoría de Pritchard y Karasick

La Teoría de Pritchard y Karasick (1973, como se citó en Yagual y Wong, 2021) busca una visión armonizadora de elementos aparentemente disociados en lo que es la explicación del clima laboral, ellos sugirieron tomar en cuenta otro conjunto de variables, haciendo énfasis

en la alta gerencia. La gerencia identifica sus diferentes dimensiones que tiene el Clima Laboral en la organización permitiendo ejercer presión y reorientar las conductas y actividades.

En Pritchard y Karasick mencionó 11 dimensiones:

- **Autonomía:** Limite de libertad que se da a cada colaborador en las tomas de decisiones.
- **Conflicto y cooperación:** Grado de colaboración entre colaboradores, materiales y apoyos humanos que se percibe.
- **Relaciones sociales:** Tipos de atmósfera social y amistad que se puede apreciar dentro de dicha organización.
- **Estructura:** Políticas, consignas y directrices que estas afectan al momento de ejecutar una tarea.
- **Remuneración:** Se refiere a los salarios, beneficios sociales que recibe el trabajador.
- **Rendimiento:** Vinculo que existe entre remuneración y trabajo conforme a las habilidades del empleador.
- **Motivación:** Tácticas motivacionales que realiza la organización hacia sus colaboradores.
- **Estatus:** Importancia que la organización ofrece a estas diferencias (superiores - subordinados).
- **Flexibilidad e innovación:** La organización innova en cosas nuevas y en la forma de realizarlas.
- **Centralización de la toma de decisiones:** Estudia en la manera en que se delega el proceso de toma de decisiones en los niveles jerárquicos.
- **Apoyo:** Brinda la gerencia a los colaboradores ante los problemas que se relacionan al trabajo (Pritchard y Karasick, 1973, como se citó en Yagual y Wong, 2021).

Como podemos observar cada autor propone diferentes dimensiones en las teorías de clima laboral.

La teoría de Likert (1967) mencionó que la conducta de los trabajadores está condicionada por la percepción que tienen de las condiciones laborales y el comportamiento, entre algunas de las dimensiones que plantea son la interacción, comunicación. Coincide con la Teoría de Pritchard y Karasick (1973) al referirse de la dimensión de la motivación presente en la organización hacia los trabajadores.

En la teoría de Litwin y Stringer (1968) se describe el comportamiento de los trabajadores a través de las variables de motivación y liderazgo, entre algunas de las dimensiones que menciona está la recompensa, desafíos, vemos que se empieza a nombrar la dimensión de la identidad, es decir el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, coincide con la Teoría de Pritchard y Karasick (1973) al mencionar la dimensión de la estructura las normas, reglas y políticas presentes en la organización.

Observamos que cada teoría propone distintas dimensiones en algunos casos coinciden y otros agregan nuevas dimensiones aportando un mejor entendimiento del clima organizacional.

2.2 Sentido de Pertenencia

2.2.1 Definición de Sentido de Pertenencia

Maslow en 1954 describió la pertenencia como una necesidad básica humana. En la pirámide de las necesidades humanas en el tercer escalafón está la pertenencia, la necesidad de sentirse que se pertenece a un grupo social. Cuando las necesidades fisiológicas y seguridad se satisfacen emergen la necesidad de amor, afecto y pertenencia (Maslow, 1954, como se citó en Loo y Deroncele, 2018).

Hagerty y Patusky (1995, como se citó en Canua, 2021) el sentido de pertenencia definió como la experiencia personal en un sistema o entorno, puede ser natural o cultural para desarrollarlo se consideran aspectos como: sentirse aceptado y valorado por otros individuos, poseer características percibidas como comunes y complementarias.

Fenster (2005, como se citó en Pacheco y Rivas ,2018) definió el sentido de pertenencia como el conjunto de necesidades, percepciones, deseos, sentimientos, construidos sobre la base de las prácticas cotidianas que pueden cambiar con el tiempo.

Villarruel (2013, como se citó en González, 2019) mencionó que el sentido de pertenencia no surge de un momento a otro, las empresas para que el empleado se siente miembro de la organización buscan alternativas que motiven y alineen los objetivos individuales del trabajador con los de la empresa.

El sentido de pertenencia se define como un sentimiento de identificación de una persona con un ambiente determinado, establece una conexión con las emociones generando en el individuo, fidelidad y compromiso que permite el incremento el logro de las metas (Brea, 2014, como se citó en González, 2019).

Como podemos observar en el transcurso de los años existen algunas definiciones del sentido de pertenencia planteadas por diversos autores calificándola como una necesidad básica (Maslow, 1954, como se citó en Loor y Deroncele, 2018), otros coinciden definiéndola como el sentirse valorado y aceptado por otras personas para lo cual deben poseer características percibidas como comunes y complementarias (Hagerty y Patusky, 1995, como se citó en Canua, 2021).

Para Fenster (2005, como se citó en Pacheco y Rivas ,2018) el sentido de pertenencia es el conjunto de necesidades y percepciones en base de las prácticas cotidianas que pueden cambiar con el tiempo. Villarruel (2013, como se citó en González, 2019) complementa la definición mencionando que no surge de un momento a otro que las empresas deben trabajar para mantener el sentido de pertenencia en los trabajadores.

Se empieza a mencionar que es un sentimiento de identificación de la persona con un ambiente determinado generando fidelidad y compromiso en los individuos (Brea, 2014, como se citó en González, 2019).

Luego de haber analizado las diferentes definiciones podemos decir que el sentido de pertenencia es el sentimiento de identificación de una persona con la organización que genera fidelidad y compromiso que les permitirá alcanzar las metas propuestas.

2.2.2 Dimensiones del Sentido de pertenencia

Según Hagerty y Patusky (1995, como se citó en Fernández y Carillo, 2018) existen tres dimensiones del Sentido de pertenencia que son:

- **Dimensión de Participación:** Cuando la persona se siente que ocupa un lugar en la organización, percibe que valoran su potencial y aportes.
- **Dimensión de Capacidades:** Cuando la persona se siente apto para tomar decisiones tomando como base sus conocimientos y trayectoria profesional.
- **Dimensión de Interacción:** Hace referencia a las relaciones entre dos o más personas, mediante características compartidas y complementarias.

El sentido de pertenencia se desarrolla cuando el individuo experimenta semejanza con la gente, organizaciones, grupos por las características mutuas o complementarias (Hagerty y Patusky, 1995, como se citó en Fernández y Carillo, 2018).

Dávila y Jiménez (2014, como se citó en Canua, 2021) consideran como base a las dimensiones de Hagerty y Patusky como teoría original y plantearon sus dimensiones del sentido de pertenencia laboral de la siguiente forma:

- Relevancia del trabajo: Se refiere a sentirse valorado, necesitado, aceptado también compromiso afectivo.
- Esfuerzo realizado: Se interpreta como los vínculos interpersonales o la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al sistema.
- Retribuciones económicas: El bienestar físico y la salud de los empleados controlando el estatus socio económico.

Luego de haber revisado las diferentes dimensiones del sentido de pertinencia planteadas por diferentes autores. Podemos concluir que los autores Hagerty y Patusky(1995), Dávila y Jiménez (2014) coinciden al mencionar que el trabajador se siente valorado, interactúa con los demás miembros mediante las características compartidas y complementarias que posee, este último autor incluso incorpora una nueva dimensión que es la Retribución económica. Como se puede observar algunos autores concuerdan en ciertas dimensiones y aportan con nuevas dimensiones para entender mejor el sentido de pertenencia presente en la organización.

CAPÍTULO 3

3. Marco Referencial

En este capítulo se describen las investigaciones relacionadas al tema de estudio a nivel nacional e internacional. Luego se presenta la historia, misión, visión, beneficiarios, riesgos cubiertos y organigrama de la institución.

3.1. Antecedentes

3.1.1 Investigaciones Internacionales

En las investigaciones a nivel internacional, se encontró a Paredes (2018) quien en su investigación desarrollada en la Universidad La Salle de Arequipa-Perú, buscó analizar y determinar el perfil del Clima Organizacional. Estudió a toda la población 32 trabajadores y aplicó el instrumento de Litwin y Stringer. La percepción sobre el Clima Organizacional fue Regular, no se observó correlación entre las dimensiones Estructura y Cooperación-Apoyo, Recompensa e Identidad, ni Calor-Cordialidad y Conflictos.

Carrillo y Fernández (2018), en su investigación realizada al Grupo Vargas S.A. de la industria farmacéutica en Venezuela, determinó la relación entre el Sentido de Pertenencia y el Compromiso Organizacional, se realizó un muestreo aleatorio estratificado de 105 colaboradores. Se utilizó para la variable sentido de pertenencia el instrumento propuesto por Hagerty y Patusky(1995) y para la variable Compromiso Organizacional el instrumento propuesto por Allen y Meyer (1997).Se concluyó que existe una relación positiva baja entre las variables y se confirmó que a mayor nivel de Sentido de Pertenencia mayor será el Compromiso Organizacional.

González (2019), en su investigación realizada a la Institución Educativa María Josefa Escobar del Municipio de Itagüí-Colombia, buscó determinar si existe relación entre las percepciones de los docentes sobre el clima organizacional y su sentido de pertenencia. Las encuestas se aplicaron a la población de 48 docentes, para el Clima Organizacional se utilizó el Cuestionario Litwin y Stringer (1968) y el Sentido de Pertinencia la escala de Herrera. Los resultados indicaron que los docentes perciben un adecuado clima laboral y tienen un buen sentido de pertenencia. Se concluyó que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio.

Munive (2019), en su investigación realizada en una Empresa Distribuidora de Gas del Distrito de Ventanilla-Perú, buscó determinar el nivel de clima laboral a una muestra de 70 trabajadores mediante el Cuestionario de Litwin y Stringer. Se encontró que alcanzaron la categoría de malo la dimensión relaciones, cooperación e identidad; la categoría de regular fue para las dimensiones de estructura, recompensa, desafíos, conflicto y estándares alcanzaron; y de regular-malo la dimensión de responsabilidad.

Morales et al. (2021), en su investigación realizado en el Hospital de Especialidades del Instituto de Seguro Social Mexicano, tuvo como objetivo determinar el clima laboral del personal de enfermería de cuidados intensivos. Se aplicó el instrumento de Litwin y Stringer. Los resultados indicaron un clima organizacional bueno. La dimensión cooperación tiene una influencia positiva pero la dimensión conflicto influye negativamente.

Velasco (2022), en su investigación realizada en una Institución Educativa INCOMBEB en Buenaventura-Colombia, determinó el clima organizacional mediante el cuestionario de Litwin y Stringer a la población de 23 empleados del área académica. Los resultados indicaron que el clima organización obtuvo una calificación de regular. Recomendando implementar un plan de acción para incrementar la satisfacción laboral.

Tello (2022), quien en su investigación desarrollada en Municipalidad Distrital de Miraflores Arequipa, buscó analizar el clima organizacional en los trabajadores. Se estudió una muestra de 128 colaboradores y se utilizó el instrumento de Litwin & Stringer. En esta investigación se encontró que el clima organizacional es regular.

3.1.2 Investigaciones Nacionales

En las investigaciones a nivel nacional, se encontró a Negrete y Molina (2018) quienes en su investigación desarrollada en la empresa ASEVIG-LIDERMAN Ecuador, buscó determinar los factores del clima organizacional que inciden en el sentido de pertenencia del personal, se utilizó una muestra de 310 empleados operativos. Se utilizó para medir el clima laboral la encuesta de Koys y DeCotiis (1991) y para el sentido de pertenencia de Jurado (2014). Se encontró una correlación positiva moderada del clima laboral y el sentido de pertenencia.

Beltrán (2018), que en su investigación realizada a Electro Instalaciones A&A en Cuenca, buscó mostrar la evaluación y diagnóstico del Clima y Cultura Organizacional. Los

instrumentos de investigación se aplicaron a todo el universo, se utilizó el cuestionario OCAI para la cultura y el cuestionario de Litwin y Stringer para el clima laboral. Se concluyó que las dimensiones estructura, responsabilidad, conflicto y recompensa afectan el clima laboral.

Moreno et al. (2022), en su trabajo de investigación en las entidades públicas de la provincia de Tungurahua, buscó identificar las respuestas de satisfacción laboral basado en los desafíos del clima organizacional, se estudió una muestra probabilística de 200 servidores públicos. Se aplicó el instrumento de Litwin y Stringer. Los resultados indicaron que el clima organizacional oferta un nivel de satisfacción alto a sus colaboradores. Se concluyó que el clima organizacional es favorable porque permite al personal satisfacer sus necesidades individuales y desarrollarse profesionalmente.

Cunin y Bravo (2021), en su investigación realizada en el GAD Provincial de Chimborazo, aplicó un modelo de evaluación para determinar los factores que inciden en el clima laboral, en una muestra de 172 personas. El instrumento utilizado fue una combinación de Litwin y Stringer (1968) y Williams (2013). Los resultados indicaron que el clima laboral fue regular. El trabajo presenta una propuesta para mejorar las dimensiones con calificación baja.

Mazón y Mosquera (2022), en su investigación realizada en la Asociación Afroecuatoriana Mujeres de Lucha de la ciudad de Guayaquil, buscó analizar el nivel de sentido de pertenencia de las colaboradoras, se estudió una muestra de 15 mujeres. Se aplicó el Test de Sentido de Pertenencia de Hagerty y Patusky. Se concluyó que las colaboradoras tienen un nivel alto de sentido de pertenencia.

3.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

3.2.1 Historia

En el gobierno del Dr. Isidro Ayora mediante Decreto Ejecutivo N.º 18 publicado en el Registro Oficial N.º 590 del 13 de marzo de 1928, se creó la Caja de Jubilaciones, Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa, con el nombre Caja de Pensiones que protegía a funcionarios del magisterio público, empleados públicos, bancarios y a militares. Mediante Decreto Supremo N.º 12, el 2 de octubre de 1935 se creó la Ley de Seguro Social Obligatorio que se aplicó a los trabajadores sector público y privado, mediante contribución bipartita del aporte patronal y personal con beneficios de jubilación, mortuoria y montepío (Vergara y Terranova, 2017).

En el año 1937 la Ley del Seguro Social Obligatorio da origen a la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros y el Departamento Médico. El 14 de julio de 1942 se plantearon nuevas condiciones de aseguramiento, el financiamiento de todas las pensiones del seguro general, con la contribución del Estado del 40%, se adiciona el seguro de maternidad y enfermedad. El 25 de julio de 1970 con Decreto Supremo N.º 40 publicado en el Registro Oficial N.º 15 del 10 de julio de 1970 la Caja Nacional del Seguro Social pasa a llamarse como Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). La Asamblea Nacional Constituyente de 1998 reformó la Constitución Política de la República y establece al IESS como una Institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio. El 30 de noviembre de 2001 mediante el Registro Oficial N.º 465, se publicó la Ley de Seguridad Social. En la Constitución de la República del Ecuador aprobada el 28 de septiembre de 2008, se mantiene que el IESS como una entidad autónoma con personería jurídica y recursos propios (Vergara y Terranova, 2017).

3.2.2. Misión

“Somos una institución pública autónoma de seguros, que brinda servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección a nuestros asegurados con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), s.f.).

3.2.3 Visión

“En el 2028 seremos una institución innovadora y eficiente reconocida nacional e internacionalmente como un referente en la prestación de servicios, que garantiza con sostenibilidad la satisfacción de nuestros asegurados en el cumplimiento de sus derechos” (IESS, s.f.).

3.2.4 Beneficiarios

En la ley de Seguridad Social Art. 2 Sujetos de Protección, menciona quienes son considerados como afiliados.

En el Seguro General Obligatorio son afiliados las personas que reciben un ingreso por la prestación de un servicio físico o intelectual en relación laboral o sin ella.

- a) El trabajador en relación de dependencia;
- b) El trabajador autónomo;
- c) El profesional en libre ejercicio;
- d) Administrador o patrono de un negocio;
- e) El dueño de una empresa unipersonal;
- f) El menor trabajador independiente; y,
- g) Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales (Ley de Seguridad Social, 2001 Art. 2)

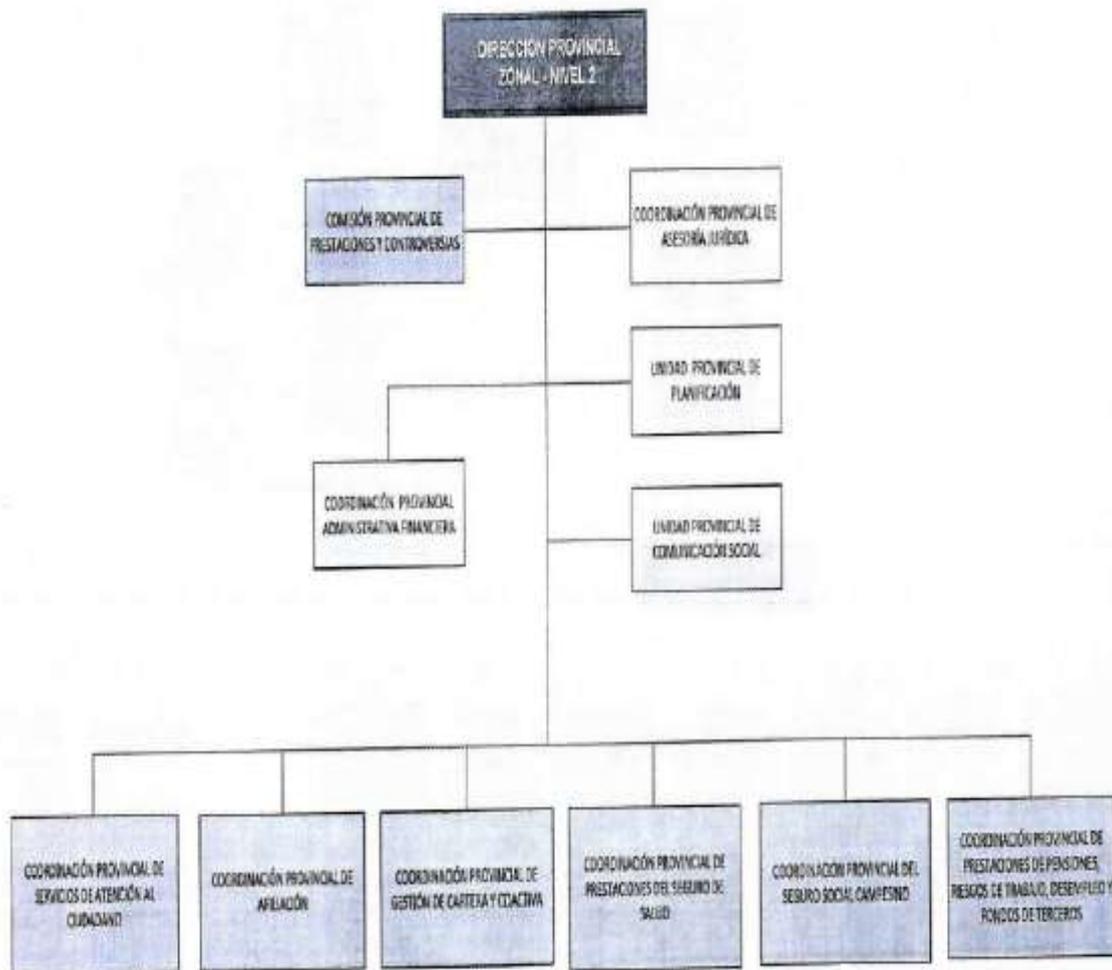
Son sujetos de protección del Seguro Social Campesino, los trabajadores del campo y la pesca artesanal que realizan actividades por cuenta propia o de la comunidad y no perciben remuneración por parte del empleador, ni contratan personal para hacer actividades económicas bajo su dependencia (Ley de Seguridad Social, 2001, Art. 2).

3.2.5 Riesgos Cubiertos

En la ley de Seguridad Social Art. 3 Riesgos Cubiertos, menciona los riesgos que cubre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a sus afiliados contra aquellas contingencias que perjudiquen su capacidad de trabajo e ingreso en relación a su actividad habitual, como en: Enfermedad, Maternidad, Riesgos del trabajo, Vejez, muerte, e invalidez, discapacidad, Cesantía, Seguro de Desempleo.

3.2.6 Organigrama

Figura 3
Organigrama



IESS, P. E. (2018). *Plan Estratégico*. Quito.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, I. (2016). *Resolución CD 535, Reglamento Orgánico Funcional*. Quito.

CAPÍTULO 4

4. Diseño Metodológico

La investigación que se realizó es descriptiva, correlacional y cuantitativa.

- ✓ **Investigación descriptiva:** especifica las características de las variables de investigación el clima laboral y el sentido de pertenencia.
- ✓ **Correlacional:** se conoce la relación que existe entre las dos variables de estudio.
- ✓ **Investigación cuantitativa:** Describe los fenómenos a partir de los datos cuantificables para establecer la relación entre ellas. Se expresan en cantidades, porcentajes.

4.1 Población

La población es el conjunto de sujetos disponibles para la investigación, es decir el universo del problema de investigación que se obtendrá la muestra (Otzen & Monterola, 2017).

La población de la presente investigación está constituida por el personal que labora Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –Azuay. Los criterios de inclusión y exclusión para determinar la delimitación población son los siguientes:

- Se consideró como criterio de inclusión, al personal que labora en la Dirección Provincial del IESS–Azuay con una permanencia superior a tres meses.
- Se excluyó al personal que labora tres meses o menos en la institución.

El personal que labora en la Institución es 217 personas, al considerar los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados, se define que el tamaño de la población es 215 personas.

En la Tabla 1, observamos el Distributivo de la Dirección Provincial del Azuay.

Tabla 1

Distributivo de la Dirección Provincial del Azuay

N	DEPENDENCIA	PERSONAL
1	Dirección Provincial del IESS Azuay (Despacho)	3
2	Comisión Provincial de Prestaciones y Controvercias	7
3	Coordinación Provincial De Asesoría Jurídica	5
4	Unidad Provincial de Planificación	2
5	Unidad Provincial de Comunicación	1
6	Coordinación Provincial Administrativa Financiera	31
7	Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano	15
8	Coordinación Provincial de Afiliación	17
9	Coordinación Provincial de Gestión Cartera y Coactiva	17
10	Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud	42
11	Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino	42
12	Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones, Riesgos De Trabajo, Desempleo y Fondos de Terceros	33
TOTAL		215

Nota. Distributivo del personal de la Dirección Provincial Azuay 2022

En la Tabla 2, se observa los cargos existentes en la Dirección Provincial del Azuay.

Tabla 2

Cargos de la Dirección Provincial del Azuay

CARGOS	N°	GRUPO OCUPACIONAL
ABOGADO	12	SERVIDOR PÚBLICO 7
ADMINISTRADOR	10	SERVIDOR PÚBLICO 7
ANALISTA ADMINISTRATIVO	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
ANALISTA ECONOMICO	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
ANALISTA FINANCIERO	3	SERVIDOR PÚBLICO 7
ANALISTA INFORMATICO	1	SERVIDOR PÚBLICO 7
ARQUITECTO	1	SERVIDOR PÚBLICO 8
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	21	SERVIDOR PÚBLICO 5
ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1	SERVIDOR PÚBLICO 5
AUXILIAR DE ADMINISTRACION	1	SERVIDOR PÚBLICO DE SERVICIOS 1
AUXILIAR DE CONTABILIDAD	3	SERVIDOR PÚBLICO 1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	33	CÓDIGO DEL TRABAJO
CHOFER	8	SERVIDOR PÚBLICO DE SERVICIOS 1
CONSERJE	5	CÓDIGO DEL TRABAJO
CONTADOR	1	SERVIDOR PÚBLICO 7
COORDINADOR PROVINCIAL	8	SERVIDOR PÚBLICO 11
DIRECTOR PROVINCIAL AZUAY	1	SERVIDOR PÚBLICO 14
ENFERMERO	4	SERVIDOR PÚBLICO 5
ESTIBADOR	1	CÓDIGO DEL TRABAJO
GESTOR DE DESARROLLO COMUNITARIO INTERCULTURAL	1	SERVIDOR PÚBLICO 6
INGENIERO	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
INGENIERO CIVIL	1	SERVIDOR PÚBLICO 7
INVESTIGADOR SOCIAL	7	SERVIDOR PÚBLICO 6
LICENCIADO EN FISIOTERAPIA	2	SERVIDOR PÚBLICO 8
LIQUIDADOR	7	SERVIDOR PÚBLICO 1
MEDICO AUDITOR	13	SERVIDOR PÚBLICO 7
MEDICO GENERAL	3	SERVIDOR PÚBLICO 7
MENSAJERO	1	CÓDIGO DEL TRABAJO
ODONTOLOGO	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
OFICINISTA	48	SERVIDOR PÚBLICO 1
PLANIFICADOR	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
PSICOLOGO CLINICO	2	SERVIDOR PÚBLICO 7
SECRETARIA	3	SERVIDOR PÚBLICO 1
TÉCNICO INFORMÁTICO	2	SERVIDOR PÚBLICO 5
TECNOLOGO MÉDICO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FISICA	1	SERVIDOR PÚBLICO 6
TOTAL	215	

Nota. Distributivo del personal de la Dirección Provincial Azuay 2022

4.2 Muestra

La muestra es una parte representativa de las características esenciales de la población, a partir de la cual se extrae conclusiones válidas sobre la población. (Avendaño, 2020).

La población de la investigación la labora en diferentes Coordinaciones ubicados en distintos espacios físicos, por lo tanto resultar difícil encuestar a todos se toma la decisión de realizar un muestreo estratificado.

La muestra aleatoria estratificada divide la población en estratos para obtener representatividad de los diferentes estratos que integran la población y hacer comparaciones entre ellas. (Rojas Soriano, 2013: 291,292, como se citó en Avendaño, 2020).

Para la muestra estratificada se dividió la población en estratos, en nuestro caso por las Coordinaciones que integran la Dirección Provincial del IESS Azuay para realizar la selección aleatoria.

El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula de cálculo para universos finitos.

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población igual a 215

Z: Nivel de confianza determinado. Corresponde al 95% es el 1.96

p: Probabilidad de éxito es el 0.5

q: Probabilidad de fracaso es el 0.5

e: Error máximo admisible es el 5%

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{215 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (215 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 138$$

Muestreo estratificado

$$FM = \frac{n}{N} = \frac{138}{215} = 0,642$$

$$n1 = 0,642 \times 3 = 2$$

$$n2 = 0,642 \times 7 = 4$$

$$n3 = 0,642 \times 5 = 3$$

$$n4 = 0,642 \times 2 = 1$$

$$n5 = 0,642 \times 1 = 1$$

$$n6 = 0,642 \times 31 = 20$$

$$n7 = 0,642 \times 15 = 10$$

$$n8 = 0,642 \times 17 = 11$$

$$n9 = 0,645 \times 17 = 11$$

$$n10 = 0,642 \times 42 = 27$$

$$n11 = 0,642 \times 42 = 27$$

$$n12 = 0,642 \times 33 = 21$$

$$\Sigma n1, n2, n3, n4, n5, n6, n7, n8, n9, n10, n11, n12 = 138$$

En la Tabla 3 se presenta la muestra estratificada en función a los cálculos antes descritos.

Tabla 3*Población y Muestra total por estratos*

N	DEPENDENCIA	PERSONAL	MUESTRA
1	Dirección Provincial del IESS Azuay (Despacho)	3	2
2	Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias	7	4
3	Coordinación Provincial De Asesoría Jurídica	5	3
4	Unidad Provincial de Planificación	2	1
5	Unidad Provincial de Comunicación	1	1
6	Coordinación Provincial Administrativa Financiera	31	20
7	Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano	15	10
8	Coordinación Provincial de Afiliación	17	11
9	Coordinación Provincial de Gestión Cartera y Coactiva	17	11
10	Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud	42	27
11	Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino	42	27
12	Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones, Riesgos De Trabajo, Desempleo y Fondos de Terceros	33	21
TOTAL		215	138

Nota. Distributivo del personal de la Dirección Provincial Azuay 2022

4.3 Descripción de las herramientas para recolección de datos

Para el levantamiento de la información se utilizaron tres encuestas para: Variables Sociodemográficas, Clima Laboral y Sentido de Pertenencia.

4.3.1. Encuesta para variables socio-demográficas

Se consideró las variables socio-demográficas que describen las características de la población objeto de estudio.

Las variables socio-demográficas fueron:

- Edad
- Género
- Estado civil
- Grado de Instrucción
- Régimen Laboral
- Tipo de vinculación
- Cargo
- Antigüedad en la empresa
- Antigüedad en el puesto
- Comisión de Servicios en el último tres años

Estas variables permitieron recopilar información de las características del personal que contribuyeron al análisis grupal de los resultados.

4.3.2. Operacionalización de la variable Clima Laboral

Al momento de decidir que encuesta se utilizará para la medición del clima laboral, se consideró utilizar el propuesto por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial N° MDT-2018-138 “Norma Técnica para medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público” pero al no ser una herramienta de fácil acceso y de aplicación obligatoria según el Artículo 2 Ámbito de aplicación de la Norma Técnica, se utilizó la herramienta más usada en los últimos que es la propuesta por los autores Litwin y Stringer.

El cuestionario permitió medir el clima laboral en una escala tipo Likert de cinco puntos: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutral, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

En la Tabla 4 se observa la estructuración del Cuestionario de Clima Laboral, las dimensiones con sus respectivas preguntas.

Tabla N° 4

Tabla operacional de la Variable Clima Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Clima Laboral	Estructura	1 a 10
	Responsabilidad	11 a 17
	Recompensa	18 a 23
	Riesgo	24 a 28
	Calor	29 a 33
	Cooperación	34 a 39
	Estándares de desempeño	40 a 44
	Conflicto	45 a 49
	Identidad	50 a 53

Nota. Elaboración propia.

4.3.2.1 Confiabilidad del instrumento de Clima Laboral

El método que permitió estimar la fiabilidad del instrumento, fue el coeficiente de Alpha de Cronbach que se evalúa como indica en la Tabla 5.

Tabla 5

Evaluación del Coeficiente Alpha de Cronbach

VALOR COEFICIENTE	CALIFICACIÓN
Coeficiente Alpha > 0.9	Excelente
Coeficiente Alpha > 0.8	Bueno
Coeficiente Alpha > 0.7	Aceptable
Coeficiente Alpha > 0.6	Cuestionable
Coeficiente Alpha > 0.5	Pobre
Coeficiente Alpha < 0.4	Inaceptable

Nota. Adaptado de *Sentido de Pertenencia y Compromiso Organizacional de Colaboradores Posterior a un Proceso de Integración Empresarial* (p.65), por G. Carrillo, y A. Fernández, 2018.

Para establecer la confiabilidad del instrumento antes de aplicarlo a la muestra objeto de estudio, se realizó un estudio piloto a una muestra de 30 personas de la Dirección Provincial del IESS Azuay, los mismos que no fueron parte de la muestra del estudio. Se consideraron los resultados de los 57 ítems que conforman el instrumento de Clima Laboral.

Con el pilotaje tenemos una proyección de un Buen Alpha de Cronbach de 0,898

Tabla 6

Índice de confiabilidad Alpha de Cronbach para prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	57

4.3.2.2 Codificación

Se utilizó la escala de likert con cuatro opciones de respuesta desde: Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo.

4.3.2.3 Niveles del Clima Laboral

Existen tres niveles del Clima Laboral como se detallan en la Tabla N° 7 con sus respectivos rangos.

Tabla N° 7

Niveles del Clima Laboral

Nivel	Rango
Bueno	159-212
Regular	106-158
Malo	53-105

Tabla N° 8

Niveles de las dimensiones de la variable Clima Laboral

Niveles	Estándares de Responsabilidad								
	Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Riesgo	Calor	Cooperación	desempeño	Conflicto	Identidad
Bueno	30-40	21-28	18-24	15-20	15-20	18-24	15-20	15-20	12-16
Regular	20-29	14-20	12-17	10-14	10-14	12-17	10-14	10-14	8-11
Malo	10-19	7-13	6-11	5-9	5-9	6-11	5-9	5-9	4-7

Nota. Tomado de *Clima Laboral en trabajadores de una Empresa Distribuidora de Gas del Distrito de Ventanilla 2018* (p.39), por K. M. Munive, 2019.

4.3.3 Operacionalización de la variable Sentido de Pertenencia

En la investigación se utilizó el instrumento creado por Hagerty y Patusky con una adaptación al español y al ámbito organizacional denominado SOBI (Sense of Belonging Instrument), con 18 ítems que miden aspectos relacionados con el interés de las personas por pertenecer a instituciones y entornos, su nivel de comodidad o incomodidad con dicha participación.

Tabla N° 9

Tabla operacional de Sentido de Pertenencia

Variable	Dimensiones	Items
Sentido de Pertenencia	Participación	1,2,4,6,8,10
	Capacidades	3,9,13,14,16,18
	Interacción	5,7,11,12,15,17

Nota. La tabla presenta las dimensiones del Sentido de Pertenencia propuesto por el autor Hagerty y Patusky en 1995. Tomado de *Sentido de Pertenencia y Compromiso Organizacional de Colaboradores Posterior a un Proceso de Integración Empresarial* (p.61), por G. Carrillo, y A. Fernández, 2018.

4.3.3.1 Confiabilidad del instrumento de Sentido de Pertenencia

El método que permitió estimar la fiabilidad del instrumento fue el coeficiente de Alpha de Cronbach. Con el pilotaje obtuvimos una proyección de 0,938 un excelente Alpha de Cronbach.

Tabla N° 10

Índice de confiabilidad Alpha de Cronbach variable Sentido de Pertenencia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	18

4.3.3.2 Codificación

La variable Sentido de Pertenencia se midió a través de una escala Likert con cuatro opciones de respuesta de uno a cuatro puntos.

Tabla N° 11

Escala Likert del Sentido de Pertenencia

N° PREGUNTA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1-2-3-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18	4	3	2	1
4	1	2	3	4

Nota. Tomado de *Sentido de Pertenencia y Compromiso Organizacional de Colaboradores Posterior a un Proceso de Integración Empresarial* (p.64), por G. Carrillo, y A. Fernández, 2018.

4.3.3.3 Niveles de las Dimensiones

Los niveles de las Dimensiones de la Variable Sentido de Pertenencia son:

Tabla N° 12

Niveles del Sentido de Pertenencia

Niveles	Puntuación Promedio
Nivel bajo	Desde 1 a 1,90
Nivel medio	Desde 1,91 a 3,21
Nivel alto	Desde 3,22 a 4

Nota. Tomado de *Sentido de Pertenencia y Compromiso Organizacional de Colaboradores Posterior a un Proceso de Integración Empresarial* (p.79), por G. Carrillo, y A. Fernández, 2018.

CAPÍTULO 5

5. Análisis de Resultados

Este capítulo se divide en dos secciones. La primera parte es la presentación de los resultados de las variables Sociodemográficas, Clima Laboral, Sentido de Pertenencia y Análisis Correlacional entre Clima Laboral y Sentido de pertenencia. Se realizó la tabulación de datos, codificación y procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 25. Los datos se presentaron a través de figuras, tablas con una descripción que va desde el mayor al menor porcentaje. En la segunda parte se realizó el análisis y discusión de los resultados de la investigación. En el Anexo 4, se presentan los resultados de la relación de las Variables Sociodemográficas y el Clima laboral, Variables Sociodemográficas y el Sentido de Pertenencia que permite evidenciar las características de la población.

5.1 Presentación de Resultados

5.1.1 Variables Socio-demográficas

En la siguiente tabla se presentan los resultados de la variable socio-demográfica.

Tabla N° 13

Datos Sociodemográficos de la muestra

	Frecuencia Porcentaje	
EDAD		
Entre 20 y 29 años	2	1,4
Entre 30 y 39 años	73	52,9
Entre 40 y 49 años	40	29
Entre 50 y 59 años	20	14,5
60 años o más	3	2,2
Total	138	100
GÉNERO		
Femenino	98	71
Masculino	40	29
Total	138	100

ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	31	22,5
Casado/a	77	55,8
Unión Libre	9	6,5
Divorciado/a	20	14,5
Viudo/a	1	0,7
Total	138	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Secundaria	13	9,4
Técnica o Tecnológica	6	4,3
Tercer Nivel	74	53,6
Cuarto Nivel	45	32,6
Total	138	100
RÉGIMEN LABORAL		
Código de Trabajo	25	18,1
LOSEP	113	81,9
Total	138	100
TIPO DE VINCULACIÓN		
Nombramiento Provisional	51	37
Nombramiento Permanente	31	22,5
Nombramiento de Libre Remoción	1	0,7
Contrato de Servicios Ocasionales	32	23,2
Contrato a Plazo Fijo	3	2,2
Contrato Indefinido	20	14,5
Total	138	100
CARGO		
Abogado	8	5,8
Administrador	5	3,6
Analista Administrativo	2	1,4
Analista Económico	2	1,4
Analista Financiero	3	2,2
Analista Informático	1	0,7
Arquitecto	1	0,7
Asistente Administrativo	13	9,4
Asistente de Contabilidad	1	0,7
Auxiliar de Contabilidad	3	2,2
Auxiliar de Servicios Generales	19	13,8
Chofer	3	2,2
Conserje	4	2,9
Contador	1	0,7
Coordinador Provincial	5	3,6

CARGO	Frecuencia	Porcentaje
Enfermero	2	1,4
Estibador	1	0,7
Gestor de Desarrollo Comunitario Intercultural	1	0,7
Ingeniero	1	0,7
Ingeniero Civil	1	0,7
Investigador Social	4	2,9
Liquidador	5	3,6
Médico Auditor	10	7,2
Médico General	2	1,4
Mensajero	1	0,7
Odontólogo	2	1,4
Oficinista	31	22,5
Planificador	1	0,7
Psicólogo Clínico	2	1,4
Secretaria	2	1,4
Técnico Informático	1	0,7
Total	138	100
ESCALA SALARIAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Servidor Público de Servicios 1	3	2,20
Servidor Público 1	41	29,70
Servidor Público 5	17	12,30
Servidor Público 6	5	3,60
Servidor Público 7	41	29,70
Servidor Público 8	1	0,70
Servidor Público 11	5	3,60
Código de Trabajo	25	18,10
Total	138	100
ANTIGUEDAD DEL PUESTO		
3 meses a 11 meses		
1 año a 9 años	103	74,6
10 a 19 años	24	17,4
20 a 29 años	1	0,7
más de 30 años	2	1,4
Total	138	100
Ha tendido Comisión de Servicios en los último tres años		
SI	12	8,7
NO	126	91,3
Total	138	100

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de la Encuesta

Se observó que el 52.90% está entre el rango de edad de 30 a 39 años, el 28.99% entre 40 a 49 años, el 14.49% entre 50 a 59 años, el 2.17% más de 60 años, y el 1.45% entre 20 a 29 años.

Con respecto al género, el 71.01% son de Género Femenino y el 28.99% Masculino.

En relación al estado civil, el 55.80% está casado, el 22.46% solteros, el 14.49% divorciados, el 6.52% en unión libre y el 0.72% viuda.

En la formación Universitaria, el 53.62% de Tercer Nivel, el 32.61% Cuarto Nivel, el 9.42% Secundaria y el 4.35% con formación Técnica o Tecnológica.

En relación Régimen Laboral, el 81.88% es LOSEP y el 18.12% Código de Trabajo.

En relación al tipo de vinculación, el 37% tienen Nombramiento Provisional, el 23.2% Contrato de Servicios Ocasionales, el 22.5% Nombramiento Permanente, el 14.5% Contrato Indefinido, el 2.2% Contrato a Plazo Fijo, el 0.7% Nombramiento de Libre Remoción.

El cargo que predomina es el oficinista 22.5%, seguido 13,8% Auxiliar de Servicios Generales, Asistente Administrativo el 9,4%. La escala salarial que más predomina son dos el Servidor Público 1 el 29,7% y el Servidor Público 7 el 29,7%, seguido por el Código de Trabajo 18,1%.

Con respecto a la Antigüedad en la Institución, el 68.84% labora en un rango de 1 año a 9 años en la Institución, el 19.57% de 10 a 19 años, el 5.80% de 20 a 29 años, el 4.35% más de 30 años, el 1.45% de 3 meses a 11 meses.

En la antigüedad del puesto, el 74.64% está laborando en el mismo cargo de 1 a 9 años, el 17.39% de 10 a 19 años, el 5.80% de 3 meses a 11 meses, el 1.45% más de 30 años y el 0.72% de 20 a 29 años.

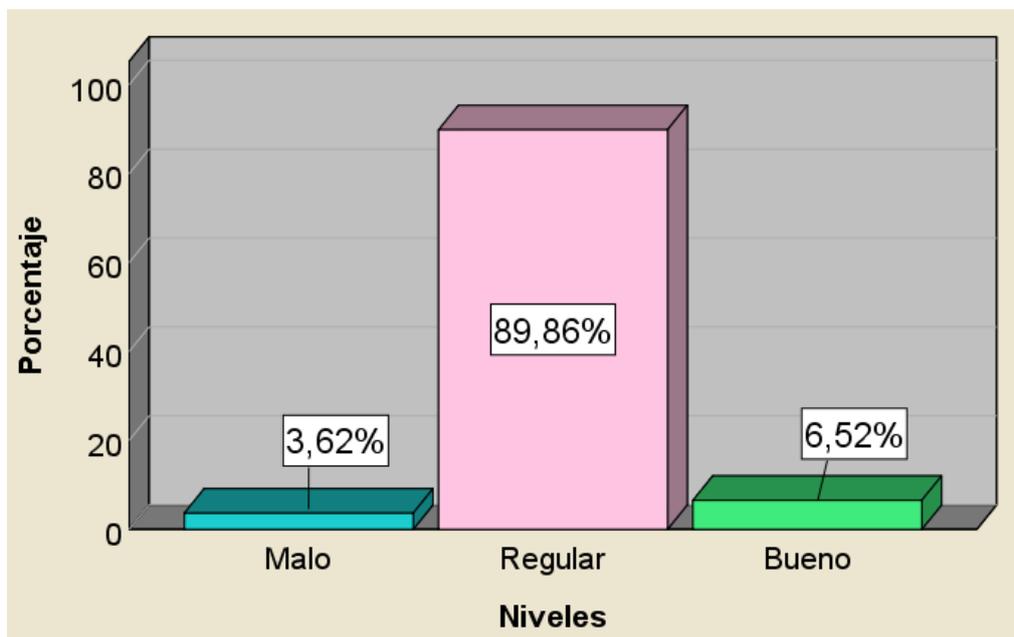
Con respecto a la comisión servicios en los últimos tres años, el 91,3% han trabajado en la Institución y el 8.7% han estado en comisión servicios en los últimos tres años.

5.1.2 Clima Laboral

En esta sección se utilizaron representaciones gráficas para mostrar las respuestas obtenidas del Cuestionario de la variable Clima laboral, se describieron los valores desde el mayor al menor porcentaje.

Figura 4

Niveles de la Variable Clima Laboral



Nota. Elaboración propia.

Se observó que 124 personas el 89.86% mencionaron al Clima Laboral como Regular, 9 personas el 6.52% Bueno y 5 personas el 3.62% Malo.

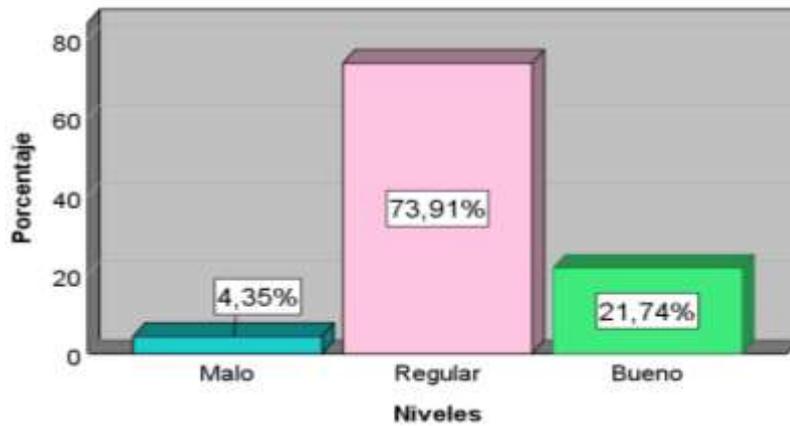
Se pudo evidenciar que gran parte de los encuestados calificaron al Clima Laboral como Regular.

Clima organizacional según dimensiones del modelo

Dimensión Estructura

Figura 5

Niveles de la Dimensión Estructura



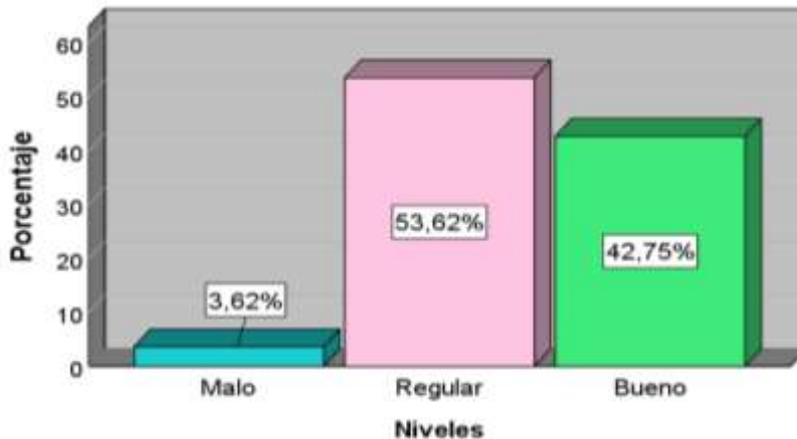
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 102 personas el 73.91% señalaron la Dimensión Estructura como Regular, 30 personas el 21.74% Bueno y 6 personas el 4.35% Malo.

Dimensión Responsabilidad

Figura 6

Niveles de la Dimensión Responsabilidad



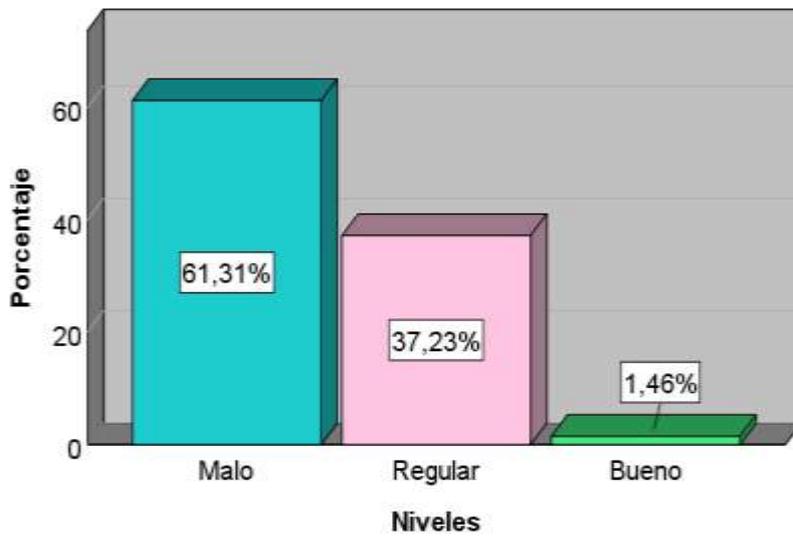
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 74 personas el 53.62% consideró la Dimensión Responsabilidad como Regular, 59 personas el 42.75% Bueno y 5 personas el 3.62% Malo.

Dimensión Recompensa

Figura 7

Niveles de la Dimensión Recompensa



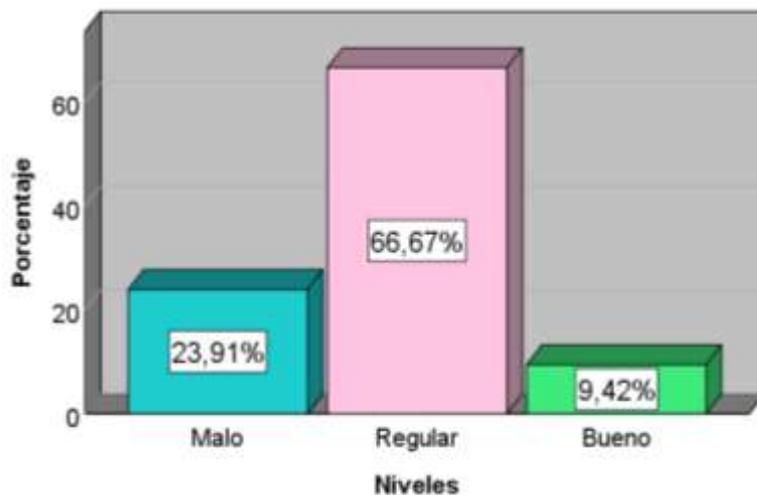
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 85 personas el 61.31% consideran la Dimensión Recompensa como Malo, 51 personas el 37.23% Regular y 2 personas el 1.46% Bueno.

Dimensión Riesgo

Figura 8

Niveles de la Dimensión Riesgo



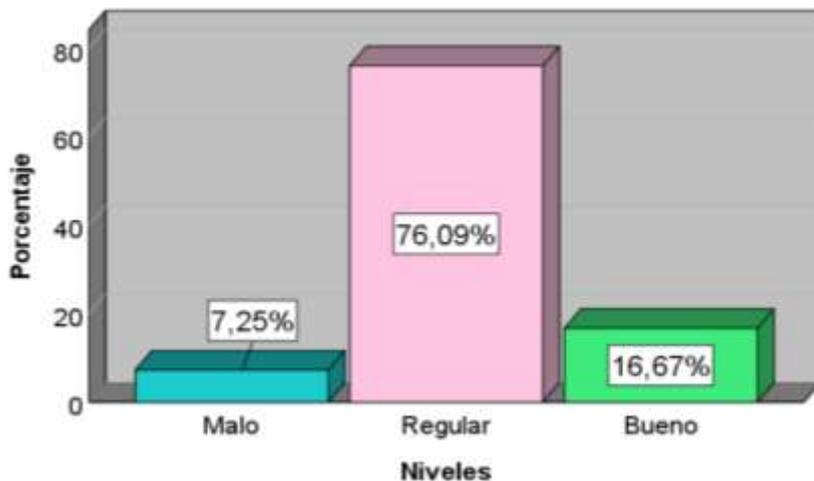
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 92 personas el 66.67% consideran la Dimensión Riesgo como Regular, 33 personas el 23.91% Malo y 13 personas el 9.42% Bueno.

Dimensión Calor

Figura 9

Niveles de la Dimensión Calor



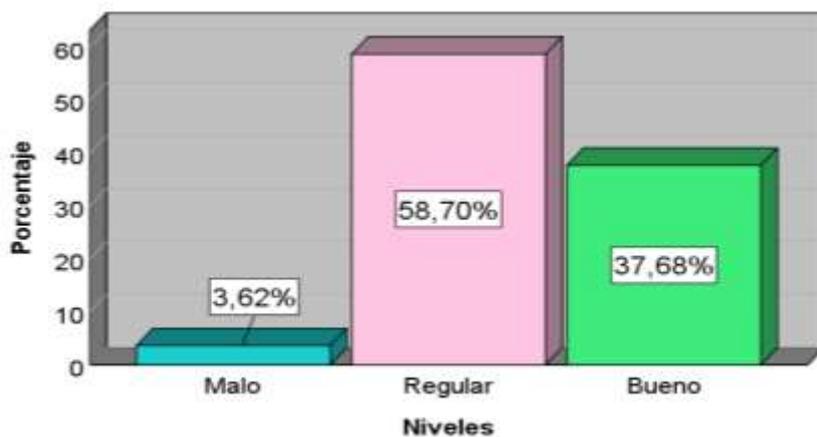
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 105 personas el 76.09% consideraron la Dimensión Calor como Regular, 23 personas el 16.67% Bueno y 10 personas el 7.25% Malo.

Dimensión Cooperación

Figura 10

Niveles de la Dimensión Cooperación



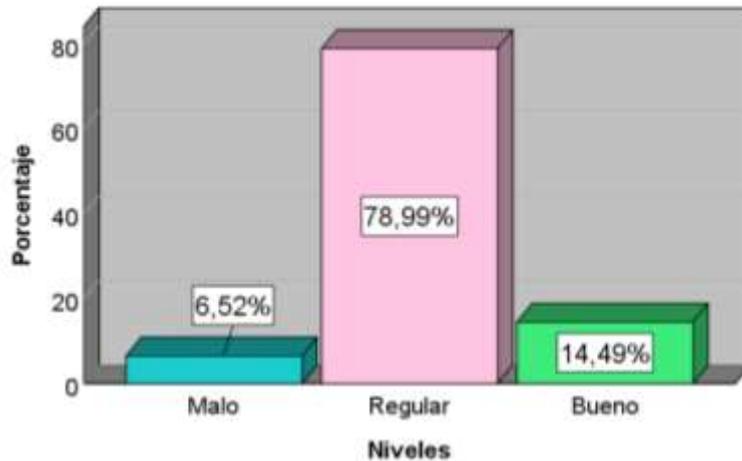
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 81 personas el 58.70% consideraron la Dimensión Cooperación como Regular, 52 personas el 37.68% Bueno y 5 personas el 3.62% Malo.

Dimensión Estándares de Desempeño

Figura 11

Niveles de la Dimensión Estándares de Desempeño



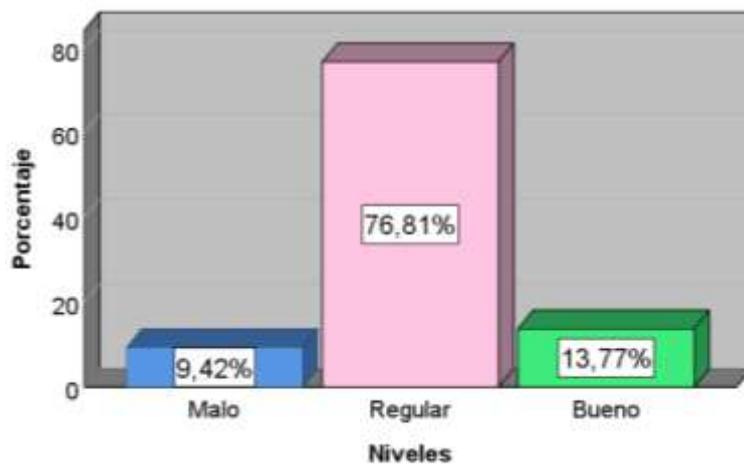
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 109 personas el 78.99% mencionaron la Dimensión Estándares de Desempeño como Regular, 20 personas el 14.49% Bueno y 9 personas el 6.52% Malo.

Dimensión Conflicto

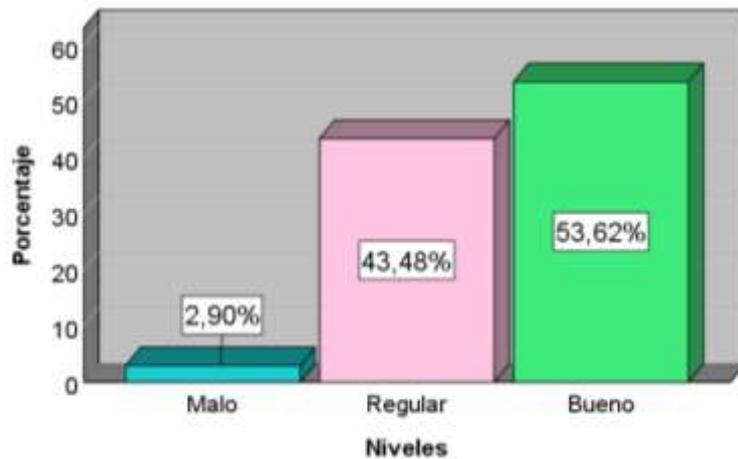
Figura 12

Niveles de la Dimensión Conflicto



Nota. Elaboración propia.

Se observó que 106 personas el 76.81% consideraron la Dimensión Conflicto como Regular, 19 personas el 13.77% Bueno y 13 personas el 9.42% Malo.

Dimensión Identidad**Figura 13***Niveles de la Dimensión Identidad*

Nota. Elaboración propia.

Se observó que 74 personas el 53.62% calificaron la Dimensión Identidad como Bueno, 60 personas el 43.48% Regular y 4 personas el 2.90% Malo.

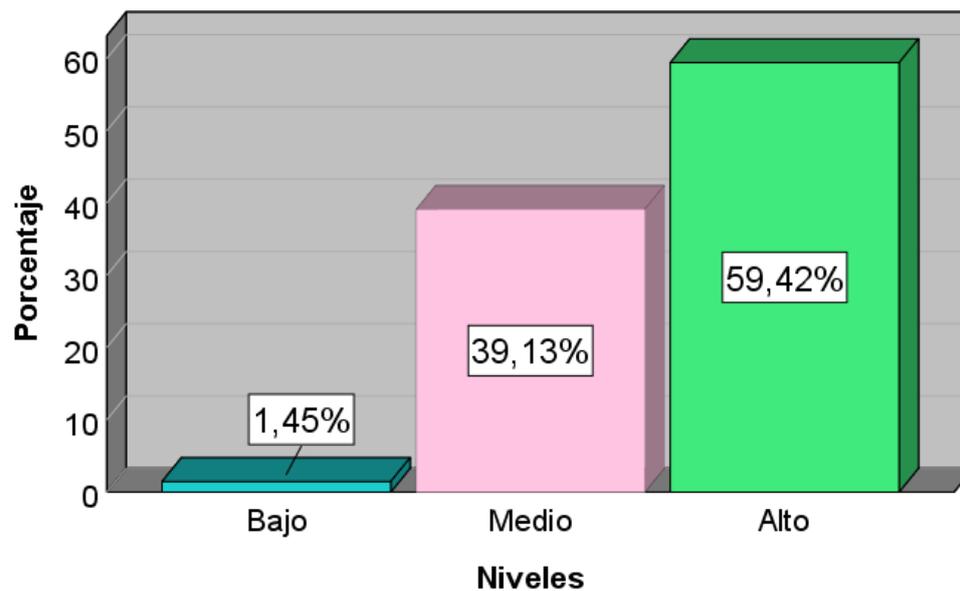
A continuación se analizara la Variable Sentido de Pertenencia.

5.1.3 Sentido de Pertenencia

En esta sección se utilizaron representaciones gráficas para mostrar las respuestas obtenidas del Cuestionario de la variable Sentido de Pertenencia, se describieron los valores desde el mayor al menor porcentaje.

Figura 14

Niveles de la Variable Sentido de Pertenencia



Nota. Elaboración propia.

Se observó que 82 personas el 59.42% tienen un Alto Sentido de Pertenencia, 54 personas el 39.13% Nivel Medio y 2 personas el 1.45% Bajo Sentido de Pertenencia.

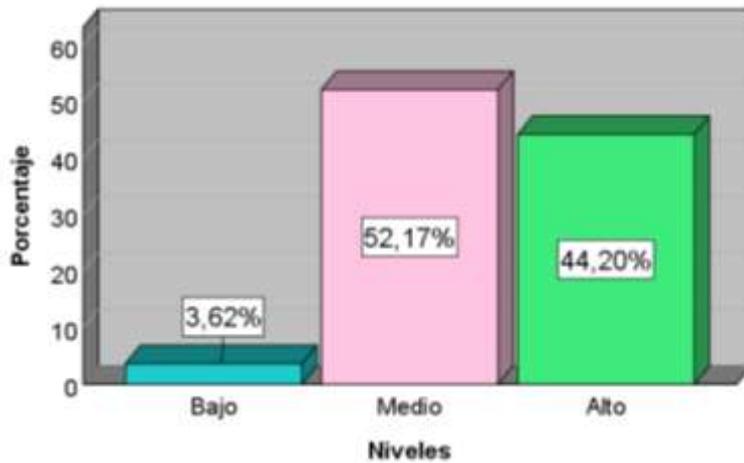
Se pudo evidenciar que gran parte de los encuestados obtuvieron un Alto Sentido de Pertenencia, es decir el personal está orgulloso de ser parte de la Institución.

Dimensiones

Dimensión Participación

Figura 15

Niveles de la Dimensión Participación



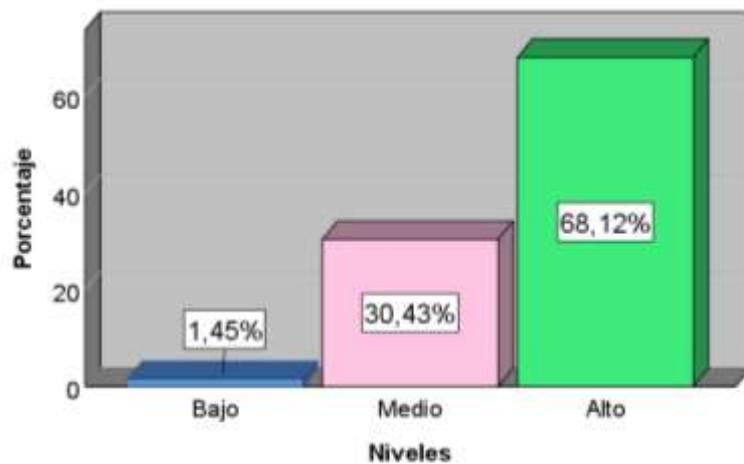
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 72 personas el 52.17% consideraron la Dimensión Participación como Medio, 61 personas el 44.20% Alto y 5 personas el 3.62% Bajo.

Dimensión Capacidades

Figura 16

Niveles de la Dimensión Capacidades



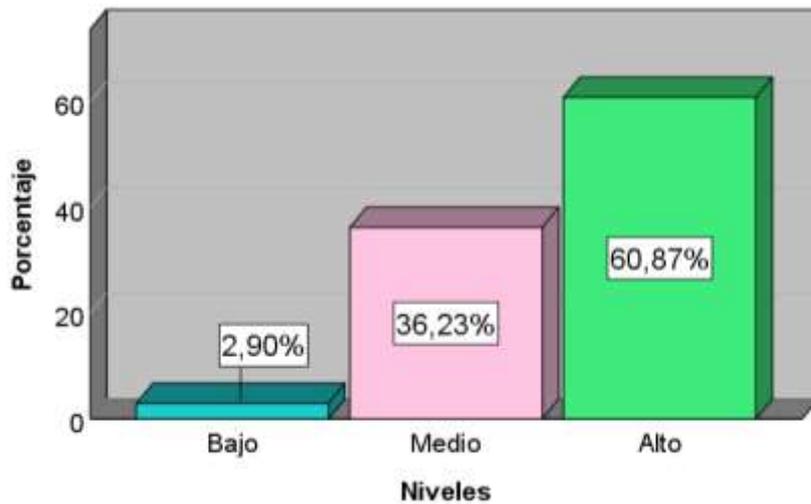
Nota. Elaboración propia.

Se observó que 94 personas el 68.12% consideraron la Dimensión Capacidades como Alto, 42 personas el 30.43% Medio y 2 personas el 1.45% Bajo.

Dimensión Interacción

Figura 17

Niveles de la Dimensión Interacción



Nota. Elaboración propia.

Se observó que 84 personas el 60.87% consideraron la Dimensión Interacción como Alto, 50 personas el 36.23% Medio y 4 personas el 2.90% Bajo.

Se observó que las Dimensiones Capacidades e Interacción tienen un valor Alto de Sentido de Pertenencia y la Dimensión Participación un valor medio.

5.2 Análisis Correlacional entre Clima Laboral y Sentido de pertenencia

En esta sección se realiza el análisis correlacional entre las variables objeto de estudio, para lo cual se utilizó el coeficiente de Correlación de Pearson. Es una prueba estadística que analiza la relación entre dos variables medidas en intervalos, se calcula en base a las puntuaciones obtenidas entre las dos variables (Hernández y Mendoza, 2018).

La hipótesis de investigación busca determinar si el clima laboral influye sentido de pertenencia del personal.

Hipótesis General

Hi= El clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Azuay.

H0= El clima laboral no influye en el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Azuay.

Nivel de significancia (α): 0.05 (5%)

Intervalo de confianza o nivel de confianza ($1 - \alpha$): $1 - 0.05 = 0.95$ (95%)

p- valor: Es el error real que cometemos al afirmar que existe correlación entre las variables

Regla de decisión:

p - valor $> \alpha$ Aceptamos H0

p- valor $< \alpha$ Rechazamos H0 y Aceptamos Hi

Tabla 14

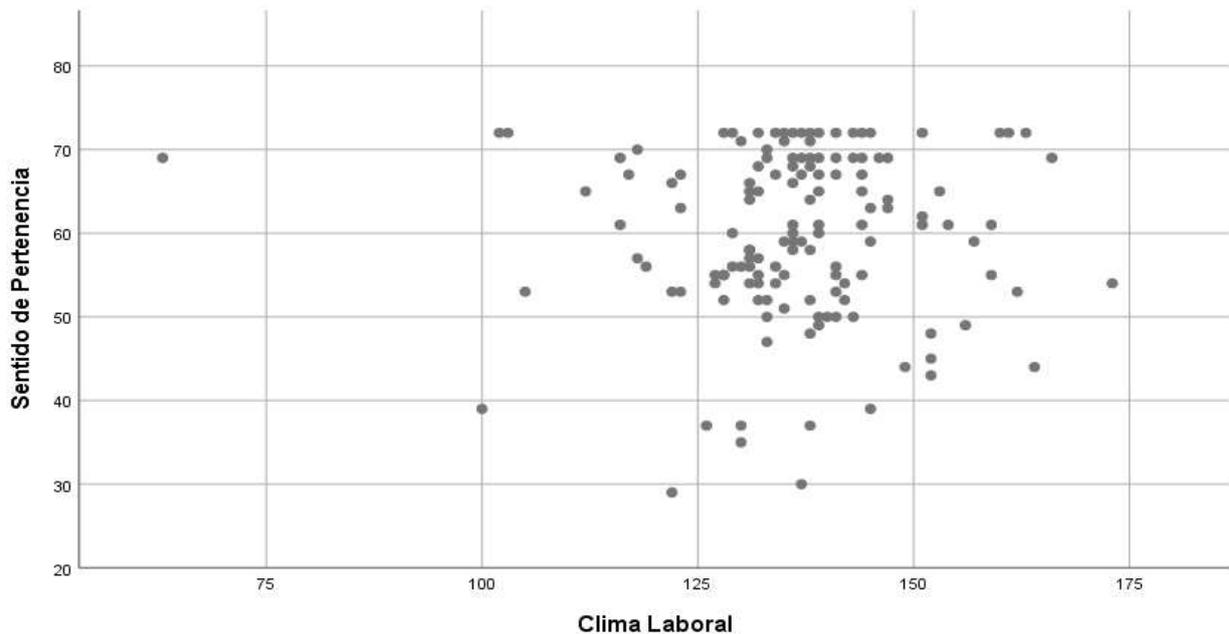
Correlación entre las variables Clima Laboral y Sentido de Pertenencia

Correlaciones			
		Clima Laboral	Sentido de Pertenencia
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	-0,009
	Sig. (bilateral)		0,921
	N	138	138
Sentido de Pertenencia	Correlación de Pearson	-0,009	1
	Sig. (bilateral)	0,921	
	N	138	138

Nota. Elaboración propia.

Figura 18

Gráfico de dispersión Clima Laboral y Sentido de Pertenencia



Nota. Elaboración propia.

El valor de coeficiente de correlación es -0.009 cercano a 0, se concluye que la correlación entre las dos variables es nula.

En la tabla N° 14, se tiene que el p-valor es 0.921 mayor 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación. Se afirma que el clima laboral no influye en el sentido de pertenencia. Se presenta un coeficiente de correlación de -0.009 que a decir de Hernández y Mendoza (2018) existe una correlación nula.

En la Figura N° 26 Dispersión Clima Laboral y Sentido de Pertenencia, se observa que la nube de puntos está esparcida en todos los cuadrantes, el diagrama de dispersión no tiene alguna tendencia, es decir existe una correlación nula.

5.3 Análisis y Discusión de los Resultados

El objetivo principal del presente trabajo fue determinar la influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay. Existe una correlación nula entre las variables, por lo tanto no existe evidencia estadística significativa que muestre la influencia entre la variable Clima Laboral sobre el Sentido de Pertenencia. En esta investigación se evidencia una correlación nula de -0.009 . El p-valor es 0.921 mayor 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Al revisar las investigaciones de algunos autores como Pedraza (2018), Negrete y Molina (2018), Espinoza et al. (2020), Yagual y Wong (2021), coinciden que el clima laboral influye en otras variables de estudio como el rendimiento de los trabajadores, la satisfacción laboral, rotación de personal y sentido de pertenencia. Sin embargo observamos en la presente investigación que el clima laboral no influyó en el sentido de pertenencia.

Los resultados mencionan que el 89.86% califica el Clima Laboral como regular, el 6.52% bueno y el 3.62% malo. Una vez revisada la literatura, varios autores coinciden que el clima laboral en las organizaciones es regular cuando las instituciones no toman las acciones necesarias para crear un ambiente adecuado, no se cumple con las expectativas del trabajador, no existe crecimiento profesional, no hay buenas relaciones interpersonales, lo que ocasiona frustración y una mala percepción del clima laboral.

En la dimensión Estructura, se ve la percepción del personal sobre las reglas, normas, políticas y jerarquía (Yagual y Wong, 2021). Los resultados indican que el 73.91% considera la dimensión como regular, el 21.74% como bueno y 4.35% como malo. La institución tiene las tareas definidas, el personal conoce las políticas y estructura. Sin embargo, se evidencia que falta organización, planificación, existe muchos papeleos en los trámites y exceso de reglas que impiden las ideas novedosas, resultados que coinciden con Beltrán (2018).

En la dimensión Responsabilidad, describe la percepción del personal sobre ser su propio jefe, tomar decisiones por sí mismo y mantener un compromiso elevado (Munive, 2019). Los resultados mencionan que el 53.62% calificó como regular, el 42.75% como bueno y el 3.62% como malo. A los jefes les gusta que el personal realice su trabajo sin estar verificándolo con ellos. Beltrán (2018) describe el resultado regular, el personal no toma responsabilidades, las personas no confían en los juicios individuales, sino que se verifica dos veces y cuando alguien comete un error hay una gran cantidad de excusas.

La dimensión Recompensa, se refiere a los estímulos que recibe el trabajador por las actividades bien ejecutadas (Álvarez et al., 2019). En los resultados se obtuvo que el 61.31% lo consideran como malo, el 37.23% regular y el 1.46% bueno. El resultado es malo debido a que la Institución no tiene un sistema de promoción para ascender al mejor, no existe recompensas ni reconocimiento por su desempeño laboral y además hay crítica no constructiva.

La dimensión Riesgo, hace referencia a los desafíos del trabajo, incentivos a los retos calculados para conseguir los objetivos planteados (Álvarez et al., 2019). Los resultados mencionan que el 66.67% lo considera regular, el 23.91% malo y el 9.42% bueno. La dimensión riesgo es regular debido a que la Institución no tiene la filosofía a largo plazo que se progresa más si hacen las cosas lentas, pero certeramente; también, en la Institución no se toma riesgos en los momentos oportunos. A decir de Velasco (2021) es regular cuando la toma de decisiones no se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad, no toma riesgos en los momentos oportunos, ni se arriesgan por una buena idea.

En la Dimensión Calor, hace referencia a la percepción del trabajador sobre el ambiente de trabajo grato, las relaciones sociales entre los compañeros, subordinados y jefes (Álvarez et al., 2019). Los resultados indican que el 76.09% considera la dimensión como regular, el 16.67% como bueno y el 7.25% como malo. El resultado es regular debido a que en la institución no prevalece una atmósfera amistosa, ni existe un clima de trabajo agradable, es difícil llegar a conocer a las personas, resultados que coinciden con Tello (2022).

La dimensión Cooperación, se refiere a la ayuda mutua de directivos y empleados para afrontar los problemas (Yagual y Wong, 2021). Los resultados indican, el 58.70% considera la dimensión como regular, el 37.68% bueno y el 3.62% malo. El resultado coincide con el obtenido por Velasco (2022), que menciona la dimensión cooperación es regular cuando se

exige un rendimiento alto, la dirección menciona que el trabajo se puede mejorar, se presiona para mejorar continuamente el rendimiento individual como grupal.

La dimensión Estándares de Desempeño, hace referencia a las exigencias y normas en el rendimiento de trabajo (Yagual y Wong, 2021). En los resultados se obtuvo que el 78.99% califican la dimensión como regular, el 14.49% como bueno y el 6.52% como malo. La dimensión regular también fue encontrada por Velasco (2022), menciona que el personal no confían entre ellos, los superiores ven mal que los trabajadores cometan errores, los jefes no comentan acerca de las aspiraciones del personal, ni se enfocan en cómo se sienten.

La dimensión Conflicto, menciona que el personal acepta las opiniones discrepantes, enfrenta y soluciona los problemas (Álvarez et al., 2019). Los resultados indican que el 76.81% consideran la dimensión como regular, el 13.77% como bueno y el 9.42% como malo. El resultado regular es descrito por Morales et al. (2021), como los jefes no propician las discusiones abiertas entre el personal, no siempre se puede expresar lo que se piensa cuando no se está de acuerdo con los jefes.

La dimensión Identidad, hace referencia al sentido de pertenencia, sentirse valioso y parte de la organización (Yagual y Wong, 2021). Los resultados indican, el 53.62% califican la dimensión como bueno, el 43.48% regular y el 2.90% malo. El resultado es bueno debido a que el personal siente que son miembros de un equipo que trabaja bien. A decir de Cunin y Bravo (2021) el personal está orgulloso de pertenecer a la Institución.

Cómo objetivo específico se consideró medir el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-Azuay. Se estudió la teoría de Hagerty y Patusky que define al Sentido de Pertenencia como la experiencia personal de sentirse aceptado y valorado por los miembros de la organización (1995, Carrillo y Fernández, 2018).

Los resultados indican el 59.42% de los encuestados tienen un alto Sentido de Pertenencia, el 39.13% medio y el 1.45% bajo. El sentido de pertenencia alto coincide con otras investigaciones el personal siente que son parte de la institución, fidelidad, lazos afectivos entre el personal y que son valorados, según Carrillo y Fernández (2018), Mazón y Mosquera (2022).

En la dimensión Participación, la persona percibe que se valora su potencial y ocupa un lugar en la organización (Canua, 2021). Los resultados indican, el 52.17% de encuestados califican

la dimensión como medio, el 44.20% alto y el 3.62% bajo. Se evidencia este resultado medio debido a que personal siente encajar en la organización, sus compañeros de trabajo los aceptan, sienten que ocupan un lugar y son parte de la institución, además afirman que los cambios que planteen serán valorados.

En la dimensión Capacidades, el personal se siente capaz de tomar decisiones en base a su trayectoria profesional y conocimientos (Canua, 2021). Los resultados indican, el 68.12% de encuestados califican la dimensión como alto, 30.43% medio y el 1.45% bajo. A decir de Carrillo y Fernández (2018), quienes encontraron la dimensión capacidades alto se observa que el personal es valorado por sus compañeros, se adapta bien en situaciones sociales y sienten que tienen un lugar en la institución.

La dimensión Interacción, hace referencia a las relaciones interpersonales expresadas a través de la amistad, amor, odio (Canua, 2021). Los resultados indican, el 60.87% de encuestados califican la dimensión como alto, el 36.23% medio y el 2.90% bajo. Se evidencia este resultado alto en la institución ya que existe una buena relación entre el personal, sus compañeros están pendientes de ellos cuando tienen una calamidad doméstica, su formación y experiencia son igual que sus compañeros, se sienten parte de la organización, resultados que coinciden con Mazón y Mosquera (2022).

Las investigaciones de los autores Negrete y Molina (2018), Ramos (2020) mencionan que el clima laboral influye en el sentido de pertenencia. Sin embargo los resultados de la investigación se contraponen con los estudios antes mencionadas, se observó que el sentido de pertenencia del personal es alto no se deja influenciar por el clima laboral regular, es decir son variables independientes.

CAPÍTULO 6

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación determinó que el clima laboral no influye en el sentido de pertenencia de los funcionarios de la Dirección Provincial del IESS-Azuay.

Estos resultados no pueden ser generalizados a todas las Direcciones Provinciales del IESS a nivel nacional, ya que son producto de la muestra poblacional de la Dirección Provincial IESS Azuay.

El Clima Laboral y el Sentido de Pertenencia son variables independientes.

La institución tiene un clima laboral regular, debido a que los directivos no se han preocupado en brindar las condiciones necesarias para mejorar la percepción del clima laboral.

El sentido de pertenencia es alto, el personal siente que son valorados y parte de la institución.

En los últimos años al no existir convocatorias de concursos de méritos y oposición en la institución no se puede promover al personal, este factor hace que el personal califique como malo la dimensión recompensa del clima laboral.

El Cuestionario del Clima Laboral presentó cierta dificultad de comprensión para los encuestados, debido a que la redacción de algunas preguntas se planteó en forma negativa.

En esta investigación en donde n es mayor a 30 y existe categorías ordinales, vemos que el coeficiente de Correlación de Pearson es la prueba estadística indicada para analizar la relación entre las dos variables objeto de estudio.

6.2 Recomendaciones

Mejorar el clima laboral de los funcionarios públicos de la Dirección Provincial del IESS-Azuay para pasar de Nivel Regular a Nivel Bueno.

Aplicar las encuestas del Clima Laboral y Sentido de Pertenencia a todas las Direcciones Provinciales del IESS a nivel nacional, para comparar los resultados dentro de la misma institución y con otras instituciones.

Definir a quien se debe reportar, mejorar la organización, planificación y reducir los papeleos innecesarios.

Realizar un reconocimiento anual al personal por el buen desempeño laboral y consecución de las metas de acuerdo a la calificación anual obtenida en la evaluación de desempeño.

Los cuestionarios deben ser aplicados a toda la población para tener la percepción general del Clima Laboral y Sentido de Pertenencia en la institución.

Elaborar un plan de acción que permita a los directivos implementar medidas correctivas para mejorar la calificación de las dimensiones con nivel regular y malo de clima laboral. La propuesta estaría enfocada en mejorar la motivación, comunicación y espíritu de trabajo en equipo.

Aplicar anualmente los test de Clima Laboral y Sentido de pertenencia a todo el personal para realizar seguimiento y comprobar que está mejorando los niveles de las variables de estudio.

Referencias

- Álvarez-Morales, Carolina del Carmen, & García Muñoz-Aparicio, Cecilia, & Navarrete-Torres, María del Carmen (2019). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, Estado de Tabasco, México. *Visión Gerencial*, (2),168-177.[fecha de Consulta 27 de Marzo de 2022]. ISSN: 1317-8822. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465566915002>
- Andrade Ortiz, E. S. (2017). Diagnóstico de clima organizacional en el área de talento humano de una empresa industrial de producción y venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas del país y una propuesta de un plan de fortalecimiento o mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Arrieta Pacheco, N., Gualteros Blanco, G., Pérez Zequeira, D. P., & Reyes Rojas, Y. V. Propuesta para mejorar el clima organizacional en la empresa Sociedad Agroindustrial Nuevo Milenio SAS del municipio de San Martín Cesar para el segundo semestre del 2021.
- Asamblea Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Servicio Público. [Ley 0 de 2010]. (06 de octubre de 2010). RO. 294 de 06 de octubre de 2010.
- Avendaño, F. (2020). Animarse a la Tesis. Homo Sapiens Ediciones.
- Beltrán Zambrano, D. P. (2018). Diagnóstico del Clima Organizacional de la Empresa Electro Instalaciones A&A y una Propuesta de Plan de Mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Brea, L. M. (2014). Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino (Doctoral dissertation).
- Campana Aguilar, J. M., & Pérez Yucra, K. V. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Unión.
- Canua Rondoy, C.E. (2021). Relación entre sentido de pertenencia laboral y satisfacción laboral en la Empresa TÜV RHEINLAND PERÚ SAC. Universidad Nacional de Piura.
- Carrillo, G., Fernández, A., & Ruiz, H. (2018). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial. Universidad Católica Andrés Bello.
- Carrillo Guerrero, M. F., & Minchán Quispe, E. P. (2021). El Clima Organizacional y Motivación Laboral en las Empresas. Universidad de Cajamarca.

- Cunin, R. N. & Bravo, O. (2021). *Modelo para evaluar los factores que inciden en el clima laboral del GAD Provincial de Chimborazo. Ciencia y Tecnología. Revista Científica y Tecnología* Vol, 21(29), 72-83.
- Dávila de León, Celeste, & Jiménez García, Gemma. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. Recuperado en 26 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es.
- Espinoza, N. V. S., Ferie, C. P., Arauz, M. Y. E., & Barberán, J. R. M. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta–EP.–Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 541-553.
- Figueroa Balanta, R y Garcia Dominguez, M. (2021). Diagnóstico del clima organizacional y plan de mejoramiento en la empresa Variedades y copias de la ciudad de Buga. Universidad del Valle.
- Gamez Acevedo, C., & Poveda Lara, L. C. (2022). Análisis de las variables del clima organizacional que inciden en las operarias de la empresa Senytri SAS. Universidad ECCI.
- García, G. (2019). Factores determinantes del sentido de pertenencia en las organizaciones. Bogotá: Universidad Santo Tomás-Facultad de Comunicación Social.
- González Palacio, S. M. (2019). Percepciones de los docentes sobre el clima organizacional y su relación con el sentido de pertenencia a una institución educativa oficial de Itagüí. Colombia. Universidad de Medellín.
- Hernández Durán, J. C. (2020). Análisis de la estrategia de gestión de ingreso y la creación del sentido de pertenencia en nuevos colaboradores de una organización de servicios financieros, periodo mayo–agosto 2020, Distrito Nacional, República Dominicana (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huamán Huamán, A. (2021). Sentido de pertenencia y productividad en los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera José Gabriel Condorcanqui Canchaque–Piura, 2021. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (s.f.). Obtenido de *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*: <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>

- Ley 55 de 2001. Ley de Seguridad Social. 30 de noviembre 2001. Registro Oficial Suplemento 465.
- Loor-Vélez, D. L., & Deroncele-Acosta, A. (2018). Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa. *Maestro Y Sociedad*, 15–26. Recuperado a partir de <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3373>
- Luna Calderon, Y. M., & Mamani Huachani, E. P. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del palacio municipal Jacobo Hunter–Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Mazón Sánchez, N. V., & Mosquera Ponguillo, D.M. (2022). Análisis de los niveles de sentido de pertenencia en las colaboradoras de la asociación afroecuatoriana mujeres de lucha (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas).
- Ministerio del Trabajo. (2018). Norma Técnica para medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público. (Acuerdo Ministerial N° MDT-2018-138).
- Morán De Villeda, A. C., Peñate Alvarado, K. E., Salazar Reyes, M. D., & Vanegas Guerrero, A. B. (2019). Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento de los empleados en la Dirección Departamental de Educación Santa Ana MINED. (Tesis de Grado, Universidad de el Salvador). <https://1library.co/document/download/q23mr2pz?page=1>
- Morales-Romero SA, Hernández-Martínez E, Velázquez-Palma P. Clima organizacional en el personal de enfermería en una unidad de cuidados intensivos. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2021; 29(3): 142-9.
- Moreno Gavilanes , K. A. ., Santana Lara, B. A. ., & Guevara Guano , J. D. . (2022). Respuesta de satisfacción laboral basados en los desafíos del clima organizacional de los servidores públicos de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 55–74. <https://doi.org/10.33970/eetes.v6.n4.2022.318>
- Munive Rodríguez, K. M. (2019). Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018. (Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú).
- Muñoz, A. (2014). Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>
- Negrete Núñez, J. A., & Molina Vera, A. J. (2018). *Estudio del Clima Laboral y el Sentido de Pertenencia del Personal Operativo de Asevigliderman Ecuador* (Master's thesis).

- Pacheco, Y. B., Rivas, J. V. (2018). El Sentido de Pertenencia en la Identificación Universitaria: Un diagrama de ruta. Universidad Católica Andrés Bello.
- Palma Urcia, D. R., & Becerra Ñañez, V. E. (2019). Diagnóstico del clima institucional en la Institución Educativa Particular "El Nazareno" de Chiclayo.
- Paredes Aspilcueta, Z. S. (2018). Análisis del clima laboral del personal administrativo, según el modelo de Litwin y Stringer y las propuestas de mejora: Caso Universidad la Salle año 2018.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101.
- Otzen, T., & Monterola, C. (Marzo de 2017). Técnicas de Muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*. 35(1), pp. 227-232. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Ramos León, J. A. (2020). Análisis de la incidencia del clima laboral en el sentido de pertenencia de los docentes de una facultad de una institución pública de educación superior (Master's thesis).
- Rivadeneira Pilco, K. A. (2019). Diagnóstico de clima laboral en la Empresa Importadora Pronein y elaboración de una propuesta de plan de mejora (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Rivas Diaz, L. H. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015.
- Silva Mendez, N. M. (2021). Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en trabajadores de dos Centros de Salud Públicos del Distrito de Huacho. Universidad Autónoma del Perú.
- Tello Velásquez, W. G. (2022). Análisis del clima organizacional en la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa 2020.
- Ubilla, M. A. B., Maza, M. D. C. L., Sánchez, M. T., & Lapo, M. D. L. Á. N. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12-23.
- Vergara Díaz, N. S., & Terranova Mera, J. (2017). *INSTITUCIONALIDAD DEL IESS INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL*. *Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación*, 1(1). <https://doi.org/10.31876/re.v1i1.8>
- Velasco Quintero, V. (2022). Determinación del clima organizacional del área académica en la institución educativa técnica comercial en análisis y programación de sistemas, Incomeb en el año 2021. Universidad del Valle.

- Viza Tutacano R. M. (2019). Clima laboral y su influencia en la deserción laboral en la empresa contratista minera Corporación Villar Ingenieros SAC-2017.
- Yagual Salazar, D. O., & Wong Xhávez, A. X. (2021). Clima laboral y la rotación de colaboradores de los locales de una franquicia de pizzas de guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas).

Anexos

ANEXO A

CUESTIONARIO DE VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS

1. Dependencia:

- Coordinación Provincial Administrativo Financiera Azuay_____
- Coordinación Provincial de Afiliación y Control Técnico Azuay_____
- Coordinación Provincial de Asesoría Jurídica Azuay_____
- Coordinación Provincial de Cartera y Coactivas Azuay_____
- Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Azuay_____
- Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino Azuay_____
- Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones, Riesgos de Trabajo, Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo Azuay_____
- Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Azuay_____
- Dirección Provincial Azuay(Despacho)_____
- Comisión de Prestaciones y Controversias Azuay_____
- Unidad Comunicación Social Azuay_____

2. Edad:

- Entre 20 y 29 años_____
- Entre 30 y 39 años_____
- Entre 40 y 49 años_____
- Entre 50 y 59 años_____
- 60 años o más_____

3. Género:

- Femenino_____
- Masculino_____

4. Estado Civil:

- Soltero/a_____
- Casado/a_____
- Unión Libre_____

Divorciado/a _____

Viudo/a _____

5. Grado de Instrucción:

Primaria _____

Secundaria _____

Técnica o Tecnológica _____

Tercer Nivel _____

Cuarto Nivel _____

6. Régimen Laboral

Código de Trabajo _____

LOSEP _____

7. Tipo de vinculación:

Nombramiento Provisional _____

Nombramiento Permanente _____

Nombramiento de Libre Remoción _____

Contrato de Servicios Ocasionales _____

Contrato a Plazo Fijo _____

Contrato Indefinido _____

8. Cargo:

_____ SP _____ CT _____

9. Antigüedad en la Institución

Menos de 3 meses _____

3 meses a 11 meses _____

1 año a 9 años _____

10 a 19 años _____

20 a 29 años _____

más de 30 años _____

10. Antigüedad del Puesto

Menos de 3 meses _____

3 meses a 11 meses _____

1 año a 9 años_____

10 a 19 años _____

20 a 29 años_____

más de 30 años_____

11. Ha tendido Comisión de Servicios en los últimos tres años:

SI_____ NO_____

ANEXO B

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

El siguiente cuestionario pretende diagnosticar el Clima Laboral de los Funcionarios Públicos para un trabajo de Titulación de la Universidad de Cuenca. Lea con atención cada pregunta y responda con honestidad, la información es confidencial para fines académicos.

N°	ESTRUCTURA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	En esta Institución las tareas están claramente definidas				
2	En esta Institución las tareas están lógicamente estructuradas				
3	En esta Institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4	Conozco claramente las políticas de esta Institución				
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta Institución				
6	En esta Institución no existen muchos papeleos para hacer las cosas				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas o tomadas en cuenta				
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9	En esta Institución a veces no se tiene claro a quien reportar				
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, procedimientos estén claros y se cumplan				
	RESPONSABILIDAD				
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta Institución, casi todo se verifica dos veces				
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él/ella				
13	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado				
14	En esta Institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas				
16	En esta Institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17	En esta Institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				

	RECOMPENSA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
18	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta Institución son mayores que las amenazas y críticas				
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21	En esta Institución hay muchísima crítica (no constructiva)				
22	En esta Institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				
23	Cuando cometo un error me sancionan				
	RIESGO				
24	La filosofía de esta institución es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente				
25	Esta Institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26	En esta Institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				
27	La toma de decisiones en esta Institución se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
28	Aquí la institución se arriesgan por una buena idea				
	CALOR				
29	Entre la gente de esta Institución prevalece una atmósfera amistosa				
30	Esta Institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta Institución				
32	Las personas en esta Institución tienden a ser frías y reservadas entre sí				
33	Las relaciones jefe – Trabajador tienden a ser agradables				
	APOYO				
34	En esta Institución se exige un rendimiento bastante alto				
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar				
36	En esta Institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
37	La dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien				
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
39	Me siento orgulloso de mi desempeño				

	ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores				
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la Institución				
42	Las personas dentro de esta Institución no confían verdaderamente una en la otra				
43	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil				
44	La filosofía de nuestros jefes enfatizan el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
	CONFLICTO				
45	En esta Institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos				
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				
47	Los jefes siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos				
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49	Lo más importante en la Institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible				
	IDENTIDAD				
50	Las personas se siente orgullosas de pertenecer a esta Institución				
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución				
53	En esta Institución cada cual se preocupa de sus propios intereses				

Gracias por su colaboración

ANEXO C

Cuestionario de Sentido de Pertenencia

El siguiente cuestionario pretende diagnosticar el Sentido de Pertenencia de los Funcionarios Públicos para un trabajo de Titulación de la Universidad de Cuenca. Lea con atención cada pregunta y responda con honestidad, la información es confidencial para fines académicos.

ENCUESTA DE SENTIDO DE PERTENENCIA				
Considero que...	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. A menudo me pregunto si hay algún lugar dentro de la organización en donde realmente encajo.	4	3	2	1
2. No estoy totalmente seguro de si encajo en esta organización.	4	3	2	1
3. Yo me describiría como un inadaptado cuando me encuentro en situaciones sociales con mis compañeros de trabajo.	4	3	2	1
4. Generalmente siento que mis compañeros de trabajo me aceptan.	1	2	3	4
5. Parezco un pedazo de rompecabezas que no encaja en ninguna parte.	4	3	2	1
6. Me gustaría hacer una diferencia en mi trabajo, realizar algunos cambios, pero no siento que lo que yo tengo para ofrecer será valorado.	4	3	2	1
7. Parezco un forastero en la mayor parte de las situaciones.	4	3	2	1
8. Me preocupa que al parecer no ocupo ningún lugar dentro de esta institución.	4	3	2	1
9. Yo podría desaparecer durante días de la oficina y nadie lo notaría.	4	3	2	1
10. En general no me siento parte de la organización.	4	3	2	1
11. Observo lo que ocurre en la organización, pero no me siento parte de ello.	4	3	2	1
12. Si muriera mañana, muy pocas personas del trabajo vendrían a mi entierro.	4	3	2	1
13. Parezco un clavo cuadrado que trata de entrar a un agujero redondo.	4	3	2	1
14. No siento que exista algún lugar en donde pueda pertenecer dentro de esta organización.	4	3	2	1
15. Me siento incomodo porque mi formación y experiencia son muy diferentes a los de mis compañeros.	4	3	2	1
16. Yo podría dejar de llamar a mis compañeros de trabajo durante días y esto no les importaría.	4	3	2	1
17. Me siento excluido de mi ambiente de trabajo.	4	3	2	1
18. No soy valorado ni considerado importante por mis compañeros de trabajo.	4	3	2	1

Gracias por su colaboración

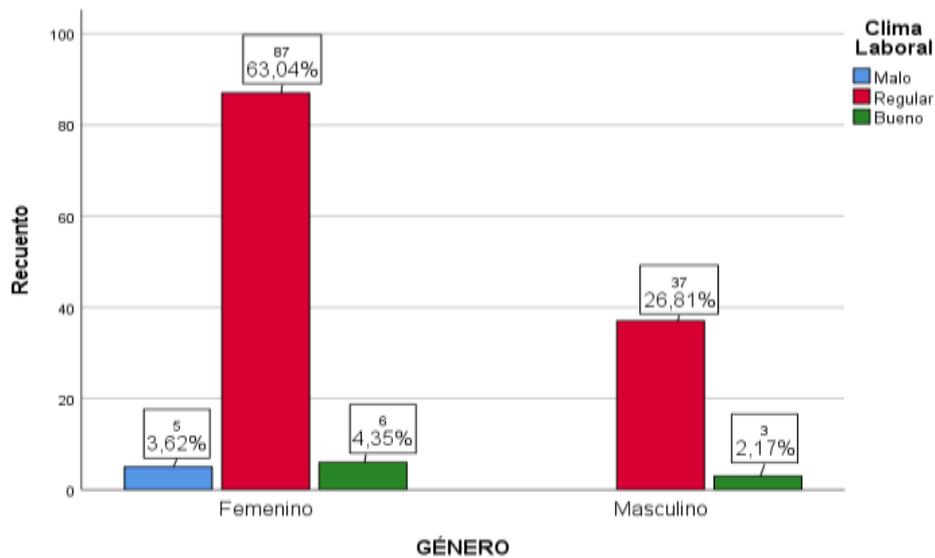
ANEXO D

Clima Laboral y Variables Socio-Demográficas

Clima Laboral por Género

Figura

Clima Laboral por Género



Nota. Elaboración propia.

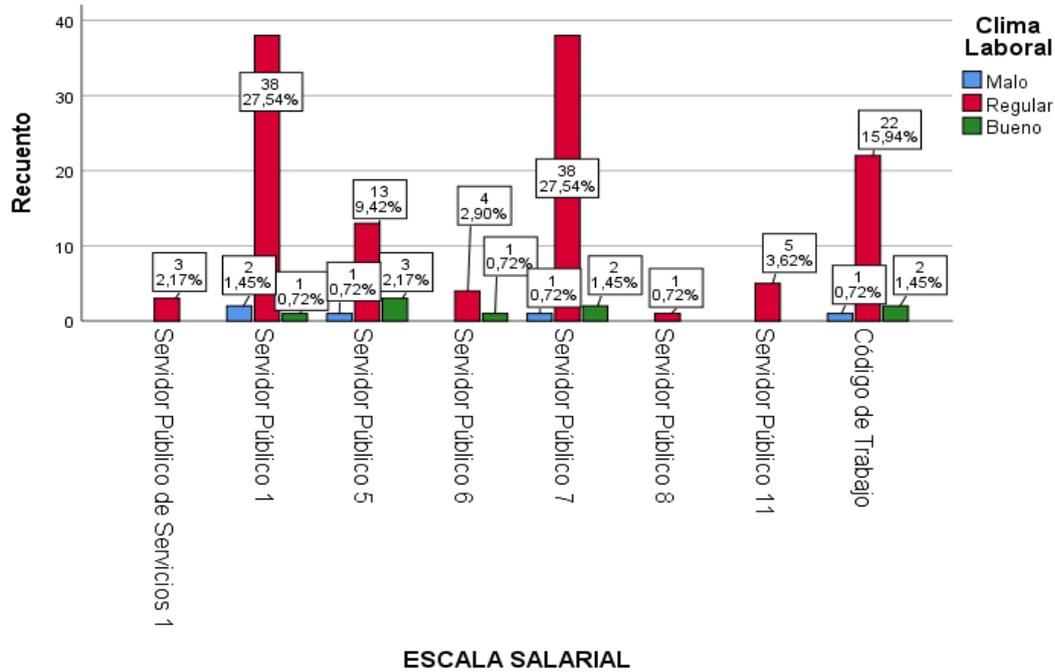
El personal que considera al Clima Laboral como Regular fueron el 63.04% es decir 87 personas de Género Femenino y el 26.81% es decir 37 personas de Género Masculino. El personal que considero al Clima Laboral como Bueno fueron 6 mujeres el 4.35% y 3 hombres el 2.17%. El 3.62% es decir 5 mujeres consideraron al Clima Laboral como Malo.

Se evidenció que gran parte del personal femenino catalogó al Clima Laboral como Regular. Entre los encuestados un porcentaje pequeño del personal femenino consideró al Clima Laboral como Malo.

Clima Laboral por Escala Salarial

Figura

Clima Laboral por Escala Salarial



Nota. Elaboración propia.

El personal que calificó al Clima Laboral como Regular fueron 38 personas Servidor Público 7 el 27.54%, 38 personas Servidor Público 1 el 27.54%, 22 personas Código de Trabajo el 15.94%, 13 personas Servidor Público 5 el 9.42%, 5 personas Servidor Público 11 el 3.62%, 4 personas Servidor Público 6 el 2.90%, 3 personas Servidor Público de Servicios 1 el 2.17% y 1 persona Servidor Público 8 el 0.72%.

El Clima Laboral Bueno lo calificaron 3 personas Servidor Público 5 el 2.17%, 2 personas Servidor Público 7 el 1.45%, 2 personas Código de Trabajo el 1.45% y 1 persona Servidor Público 1 el 0.72%.

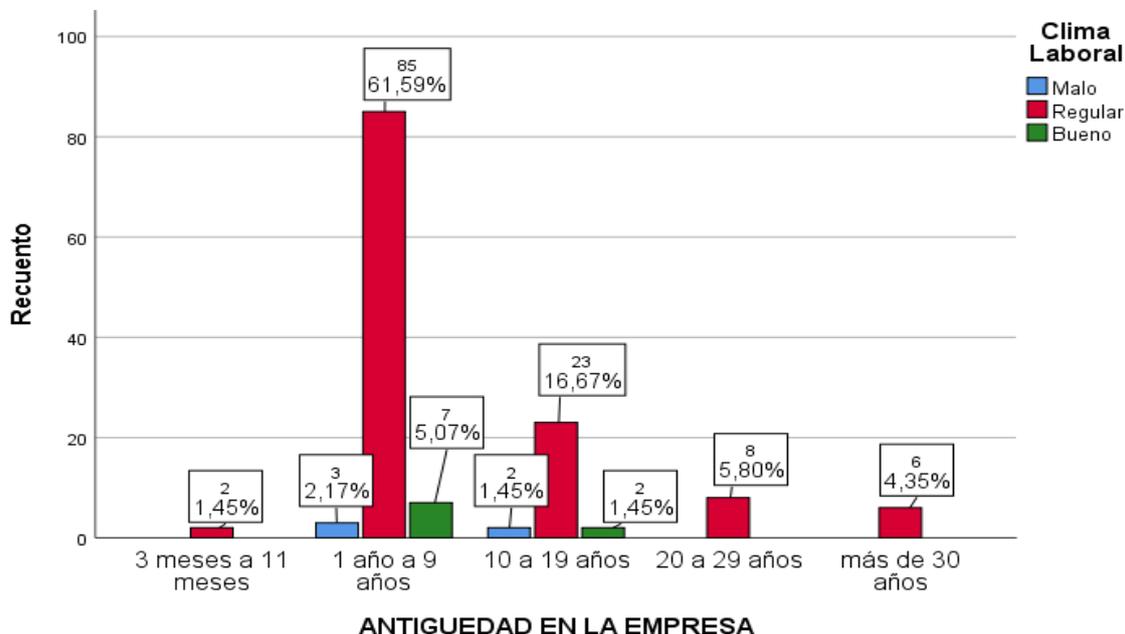
El Clima Laboral Malo lo calificaron 2 personas Servidor Público 1 el 1.45%, 1 persona Servidor Público 7 el 0.72% y 1 persona Código de Trabajo el 0.72%.

Se observó que el nivel de ingresos no guarda relación con el Clima Laboral, vemos que calificaron al Clima Laboral como Regular las personas que se encuentran en una Escala Salarial de Servidor Público 1 y 7 que tienen un ingreso superior.

Clima Laboral por Antigüedad en la Institución

Figura

Clima Laboral por Antigüedad en la Institución



Nota. Elaboración propia.

El personal que calificó al Clima Laboral como Regular fueron 85 personas de 1 a 9 años el 61.59%, 23 personas de 10 a 19 años el 16.67%, 8 personas de 20 a 29 años el 5.8%, 6 personas de más de 30 años el 4.35% y 2 personas de 3 a 11 meses el 1.45%.

El Clima Laboral Bueno lo calificaron 7 personas de 1 a 9 años el 5.07% y 2 personas de 10 a 19 años el 1.45%.

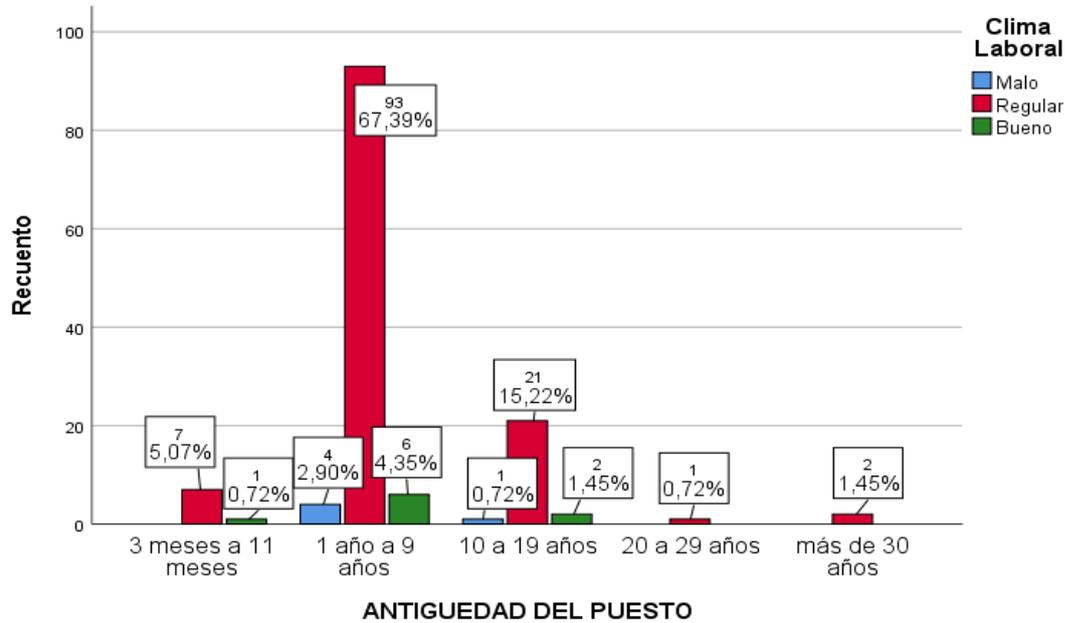
El Clima Laboral Malo lo calificaron 3 personas de 1 a 9 años el 2.17% y 2 personas de 10 a 19 años el 1.45%.

Se observó en todos los rangos de antigüedad en la Institución que el personal calificó al Clima Laboral como Regular pero con una mayor presencia en el personal que labora de 1 a 9 años. También se evidenció que el personal más antiguo de la institución calificó al clima laboral solo como regular.

Clima Laboral por Antigüedad del Puesto

Figura

Clima Laboral por Antigüedad del Puesto



Nota. Elaboración propia.

El personal que califico al Clima Laboral como Regular fueron 93 personas de 1 a 9 años el 67.39%, 21 personas de 10 a 19 años el 15.22%, 7 personas de 3 a 11 meses el 5.07%, 2 personas de más de 30 años el 1.45% y 1 persona de 20 a 29 años el 0.72%.

El Clima Laboral Bueno lo calificaron 6 personas de 1 a 9 años el 4.35%, 2 personas de 10 a 19 años el 1.45% y 1 persona de 3 a 11 meses el 0.72%.

El Clima Laboral Malo lo calificaron 4 personas de 1 a 9 años el 2.90% y persona de 10 a 19 años el 0.72%.

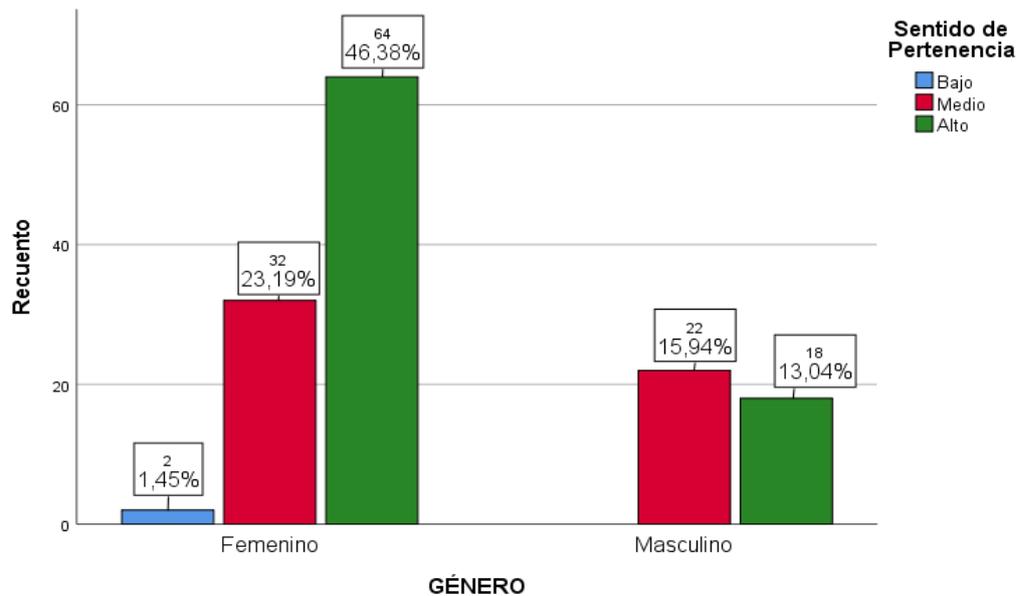
Se observó en todos los rangos de antigüedad del puesto que el personal califico al Clima Laboral como Regular pero con una mayor presencia en el personal que labora de 1 a 9 años. También se evidenció que el personal con más años en el puesto califico al clima laboral solo como regular.

Sentido de Pertenencia y Variables Socio-Demográficas

Sentido de Pertenencia por Género

Figura

Sentido de Pertenencia por Género



Nota. Elaboración propia.

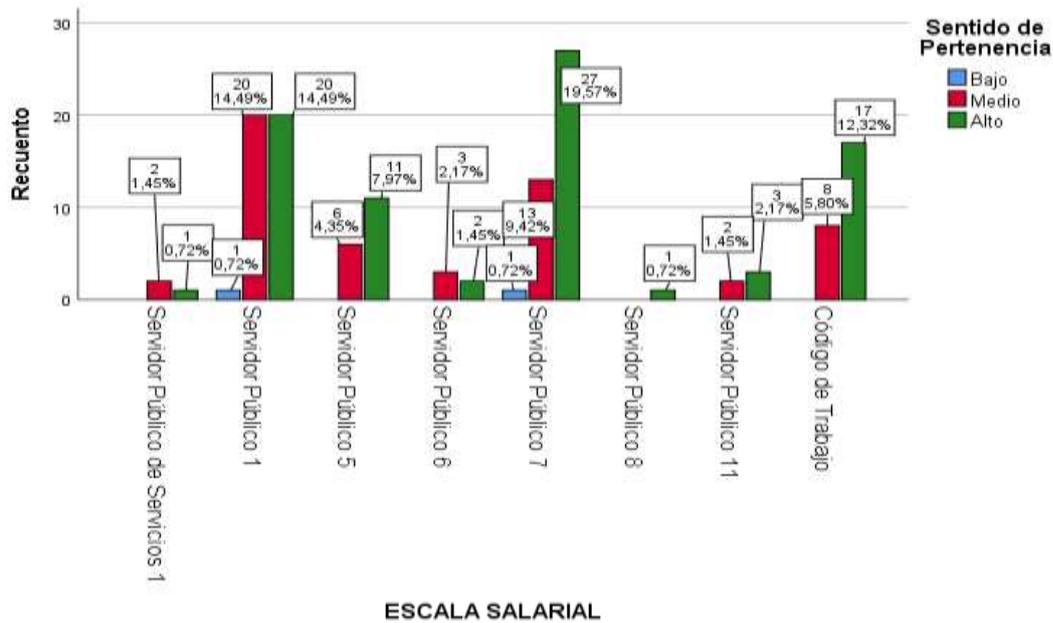
El personal que obtuvo un Sentido de Pertenencia Alto fueron 64 personas de Género Femenino el 46.38% y 18 personas de Género Masculino el 13.04%. Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Medio fueron 32 personas de Género Femenino el 23.19% y 22 personas de Género Masculino el 15.94%. Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Bajo fueron 2 personas de Género Femenino el 1.45%.

Se evidenció que la mayor parte del personal femenino tiene un Alto Sentido de Pertenencia hacia la Institución, pero existe un porcentaje pequeño de personal femenino que tiene un Bajo Sentido de Pertenencia.

Sentido de Pertenencia por Escala Salarial

Figura

Sentido de Pertenencia por Escala Salarial



Nota. Elaboración propia.

El personal que obtuvo un Sentido de Pertenencia Alto fueron 27 personas Servidor Público 7 el 19.57%, 20 personas Servidor Público 1 el 14.49%, 17 personas Código de Trabajo el 12.32%, 11 personas Servidor Público 5 el 7.97%, 3 personas Servidor Público 11 el 2.17%, 2 personas Servidor Público 6 el 1.45%, 1 persona Servidor Público de Servicios 1 el 0.72% y 1 persona Servidor Público 8 el 0.72%.

Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Medio fueron 20 personas Servidor Público 1 el 14.49%, 13 personas Servidor Público 7 el 9.42%, 8 personas Código de Trabajo el 5.80%, 6 personas Servidor Público 5 el 4.35%, 3 personas Servidor Público 6 el 2.17%, 2 personas Servidor Público 11 el 1.45% y 1 persona Servidor Público de Servicios 1 el 0.72%.

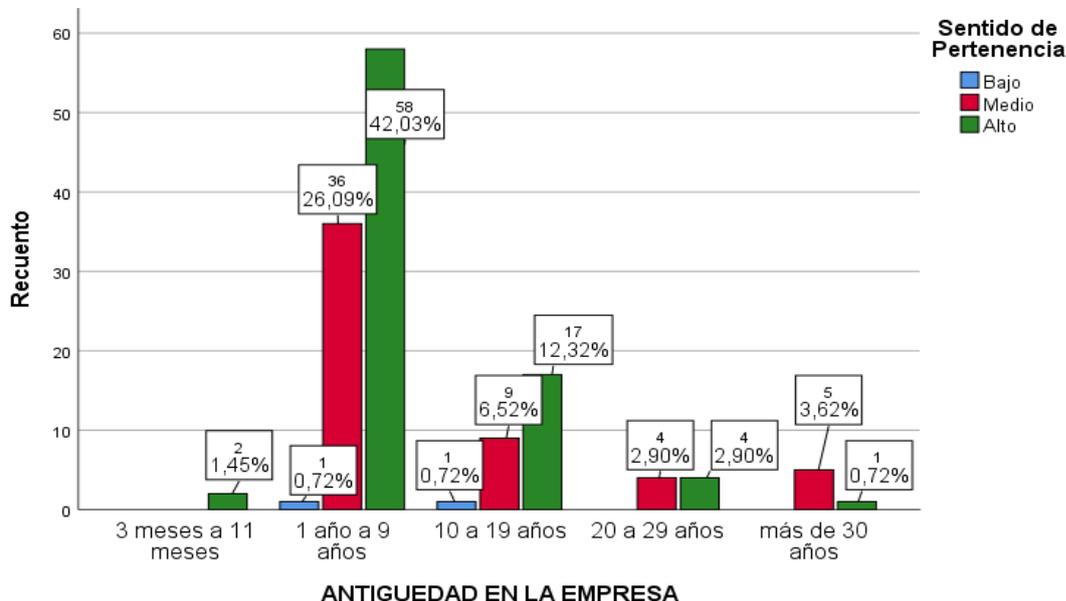
Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Bajo fueron 1 personas Servidor Público 1 el 0.72% y 1 persona Servidor Público 7 el 0.72%.

Se observó que el nivel de ingresos no guarda relación con el Sentido de Pertenencia, vemos el personal que tiene un Sentido de Pertenencia Alto son los que se encuentran en una Escala Salarial de Servidor Público 7 seguido por el Servidor Público 1.

Sentido de Pertenencia por Antigüedad en la Institución

Figura

Sentido de Pertenencia por Antigüedad en la Institución



Nota. Elaboración propia.

El personal que obtuvo un Sentido de Pertenencia Alto fueron 58 personas de 1 a 9 años el 42.03%, 17 personas de 10 a 19 años el 12.32%, 4 personas de 20 a 29 años el 2.90%, 2 personas de 3 a 11 meses el 1.45% y 1 persona de más de 30 años el 0.72%.

Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Medio fueron 36 personas de 1 a 9 años el 26.09%, 9 personas de 10 a 19 años el 6.52%, 5 persona de más de 30 años el 3.62% y 4 personas de 20 a 29 años el 2.90%.

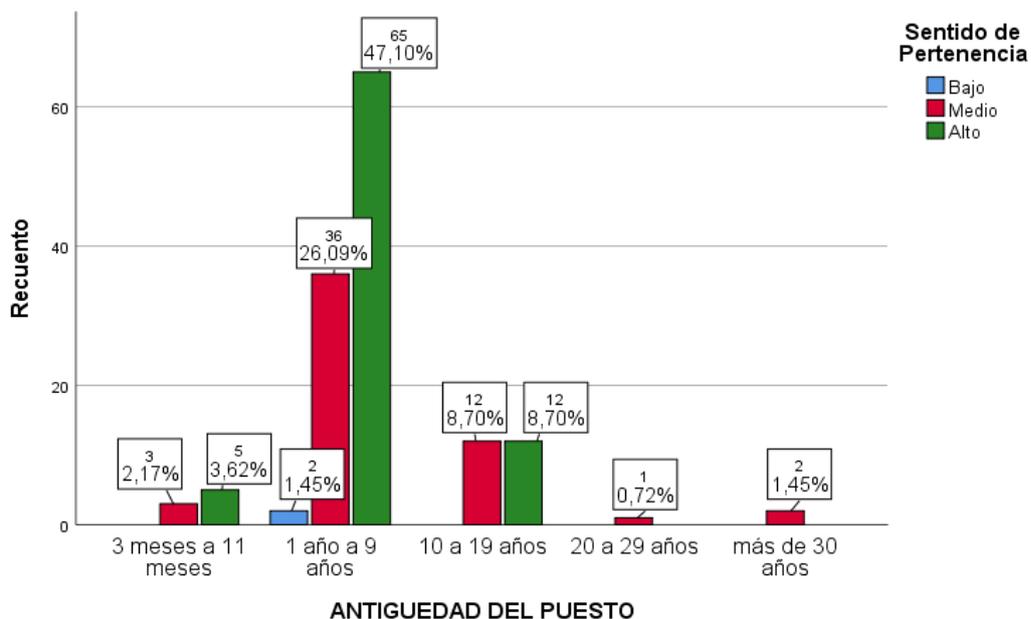
Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Bajo fueron 1 persona de 1 a 9 años el 0.72% y 1 persona de 10 a 19 años el 0.72%.

Se observó que las personas con una antigüedad en la Institución 1 a 9 años tienen un Alto Sentido de Pertenencia por otro lado vemos que el personal con más años en la institución tienen un Sentido de Pertenencia Medio.

Sentido de Pertenencia por Antigüedad del Puesto

Figura

Sentido de Pertenencia por Antigüedad del Puesto



Nota. Elaboración propia.

El personal que obtuvo un Sentido de Pertenencia Alto fueron 65 personas de 1 a 9 años el 47.10%, 12 personas de 10 a 19 años el 8.70% y 5 personas de 3 a 11 meses el 3.62%.

Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Medio fueron 36 personas de 1 a 9 años el 26.09%, 12 personas de 10 a 19 años el 8.70%, 3 personas de 3 a 11 meses el 2.17%, 2 personas más de 30 años el 1.45% y 1 persona de 20 a 29 años el 0.72%.

Las personas que obtuvieron un Sentido de Pertenencia Bajo fueron 2 personas de 1 a 9 años el 1.45%.

Se observó que las personas con una antigüedad en el puesto 1 a 9 años tienen un Alto Sentido de Pertenencia por otro lado vemos que el personal con más años en el puesto tiene un Sentido de Pertenencia Medio.