



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CULTURA Y CLIMA
ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES
EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL CIVIL DE
LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO - QUITO”**

AUTORA : ING. PAOLA MUÑOZ HIDALGO

DIRECTOR : MAGÍSTER. FRANCISCO CARRASCO

QUITO, Enero 2012

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

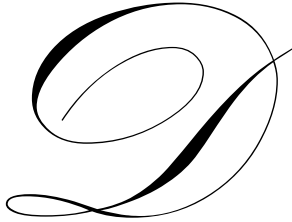
La suscrita; en calidad de estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana, declara que el contenido del presente trabajo de investigación **“ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL CIVIL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO- QUITO”**, requisito previo a la obtención del Título de: Magíster en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

Quito, Enero del 2012

Atentamente,

Ing. Paola Muñoz Hidalgo
C.C. 171173362-4

DEDICATORIA



edicado de manera especial a mis Padres: Marlene y Cristóbal; así como, mi hermana Ericka y sobrino querido Sebitas, con quienes Dios me ha permitido compartir bellos momentos; que han sido la base fundamental y el apoyo incondicional para llevar adelante todos los proyectos que me he trazado, ya que fueron quienes con sus sólidos valores y principios, los impulsores de mi formación personal y profesional, fomentando esto en mí desde muy pequeña; producto de ello he logrado obtener otro peldaño más en mi vida profesional.

A mi novio Luis, quien ha velado por mi bienestar, me ha ofrecido su soporte, paciencia, entusiasmo y ha sido el apoyo en todo momento; depositando su entera confianza en cada reto que se me ha presentado.

Paola

AGRADECIMIENTO



gradezco infinitamente a Dios por todas las bondades recibidas día a día, a mi Familia por su apoyo incondicional, a la Universidad Politécnica Salesiana, a la Escuela Politécnica del Ejército, a mis Amigos, Compañeros que me supieron brindar palabras de aliento y su gran amistad, a los Profesores que compartieron sus conocimientos y experiencias en sus cátedras del programa de postgrado.

Al Director de tesis Magíster. Francisco Carrasco, quien aportó con su profesionalismo y amistad para culminar el presente trabajo. Con gratitud, consideración y estima al Econ. Marcelo Montúfar.

Al Dr. Leonardo Soria, Dr. Patricio Zumárraga, Ing. Luis Vásquez Paredes, Ing. Mónica Páez, Ing. Gerardo López, Ing. Elena Ambato, MBA, quienes me brindaron su ayuda y colaboración para llevar adelante el objetivo de culminar la Maestría en Administración de Empresas, lo cual pese a todas las divergencias y constantes sacrificios, lo he logrado superar de buena manera, sintiéndome en estos momentos satisfecha por el deber cumplido. ¡Gracias una vez más a todos por el aporte valioso!.

Paola

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación, con el tema; **“ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL CIVIL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO - QUITO”**.

De la autora Srta. Paola Muñoz Hidalgo, manifiesto en forma libre y voluntaria lo siguiente:

Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Politécnica Salesiana y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.

Paola Muñoz Hidalgo
C.C. 171173362-4

TEMA:

“ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL CIVIL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO- QUITO”.

AUTORA: Ing. Paola Muñoz Hidalgo

DIRECTOR: Magíster. Francisco Carrasco

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante el desarrollo de la presente investigación, se observa que la cultura y el clima organizacional son factores importantes para alcanzar la efectividad en las organizaciones como un elemento estratégico, es por ello que se considera como impacto directo de estudio y la constante actitud de mejoramiento continuo, a la Unidad de Gerencia Administrativa Financiera de la Escuela Politécnica del Ejército – Quito, unidad a la cual se pretende involucrar mediante la implementación de una encuesta basa en las dimensiones como: motivación, responsabilidad, cooperación, entorno laboral, comunicación, remuneración, estructura, identidad, liderazgo, dado que con estos aspectos se logra obtener el desarrollo organizacional y conocer los aspectos más relevantes de la cultura y en el clima organizacional de la institución; para potenciar aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Es decir, que se desea crear un punto de equilibrio entre los dos grupos (el personal militar y civil) que labora en la ESPE, lo que se logrará contar con un personal civil altamente identificado, capaz de compartir los valores, ritos, creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y normativa propia de la institución. Fortaleciendo en alto grado psicológico del personal civil, logrando desarrollar climas de trabajo pro-activos del personal.

La presente investigación es un primer acercamiento a la encomiable tarea de mejorar la cultura y el clima organizacional del recurso humano civil de la Escuela Politécnica del Ejército; talento humano clave en la organización y que son conscientes que la institución tiene uno o más problemas que pueden aliviarlos por un agente de cambio.

Planteándonos como hipótesis de trabajo para la elaboración de este proyecto, se formularía dentro de los factores detectados como condicionantes del clima organizacional, los siguientes puntos:

- a) Condición económica o remuneración del docente y administrativo.
- b) Infraestructura tecnológica con que cuenta la institución.
- c) Participación en la toma de decisiones de los miembros de la institución (profesores, administrativos, estudiantes, padres y representantes).
- d) Objetivos y metas académicas y administrativas bien definidas y conocidas por todos los miembros de la comunidad politécnica.
- e) Estilo de Liderazgo.
- f) Características del control aplicado en la Escuela Politécnica del Ejército.
- g) Identificación de los miembros con la institución.
- h) Interacción y relaciones personales alumno-alumno, alumno-docente, docentes-directivos, docentes-administrativos, administrativos-directivos.
- i) Resistencia al cambio y a las innovaciones académicas y administrativas por parte de sus miembros.

Por otro lado, considerar el desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, un punto muy fundamental para el estudio.

Al investigar el clima y cultura organizacional, se hace imprescindible analizar el grado de motivación del personal, el tipo de liderazgo y de comunicación entre el personal militar y el personal civil.

Es menester mencionar que al trabajar con personas, se debe recurrir a la psicología (programación neurolingüística) y al coaching; herramientas avanzadas de comunicación, que permiten conocer a los demás y a nosotros mismos, diagnosticar conflictos, motivaciones, necesidades y deseos. Así como, lograr comportamientos altamente competentes y productivos, los cuales están basados en principios y valores, estilo de liderazgo y convicción del potencial humano, logrando de esta manera escenarios desafiantes y motivantes para el desarrollo de la institución.

Finalmente, podemos decir que en la investigación se desarrolló considerando el universo en valores relativos; al personal que labora en los diferentes Departamentos de la Unidad de Gerencia Administrativa Financiera de la ESPE, utilizando los métodos:

Inducción: Se partirá de una realidad dada para recoger la información. Es decir, el estudio se apoya en datos reales, contextuales y vigentes, para un desarrollo apropiado, identificando el comportamiento de las variables en situaciones específicas.

Deducción: Se revisó la teoría referida a las variables de estudio, aplicando los principios al estudio de las mismas en el contexto específico seleccionado.

Dando como resultado la necesidad de mejorar la gestión de los Directivos en cada una de las áreas, considerando los ejes: contacto permanente con el personal; fortalecimiento de las líneas de comunicación con el personal civil; atención a las necesidades de capacitación; inducción y concientización entre el personal militar y personal civil, sobre el trabajo en equipo; fortalecimiento de los valores Institucionales y realización de un plan de carrera.

CERTIFICACIÓN

Magíster. Francisco Carrasco, en calidad de Director del presente trabajo de investigación.

CERTIFICA

El trabajo de investigación para optar por el título de Magíster en Administración de Empresas, intitulada **“ESTUDIO INVESTIGATIVO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DETERMINANTES EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PERSONAL CIVIL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO- QUITO”**, presentado por la maestrante Ing. Paola Muñoz Hidalgo, de cédula de ciudadanía No. 171173362-4; ha cumplido con todas las exigencias técnicas, investigativas y académicas; siendo debidamente revisado. Por lo que otorgo mi aprobación y reconocimiento para continuar con el proceso de graduación de acuerdo al reglamento de la Universidad Politécnica Salesiana.

Magíster. Francisco Carrasco
DIRECTOR DE TESIS

INTRODUCCIÓN

La investigación es crucial dentro de las actividades de una Universidad, porque es la que más directamente está ligada al desarrollo científico y tecnológico de un país a través del conocimiento. Mediante el desarrollo de proyectos de investigación; el estudiante estimula su creatividad e iniciativa como fuente de habilidades y destrezas que a la postre determinan la calidad del profesional como generador de trabajo y de riqueza. Con este principio, La Escuela Politécnica Salesiana, en los últimos tiempos, concede como primera prioridad a la investigación, por este motivo surgió el tema **“Estudio Investigativo de la Cultura y Clima Organizacional como Factores Determinantes de la Eficacia y Eficiencia del Personal Civil de la Escuela Politécnica del Ejército-Quito”**.

La Escuela Politécnica del Ejército, está basada en el mejoramiento continuo, razón por la cual se vio la necesidad de desarrollar el mencionado tema e implementar el proyecto investigativo que permita potencializar y desarrollar el recurso humano.

Investigar la cultura y clima organizacional de la Institución, permitirá contar con un personal civil altamente identificado, capaz de compartir los valores, ritos, creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y normativa propia de la institución, fortaleciendo en alto grado el contrato psicológico del personal civil y por consiguiente se desarrollaran climas de trabajo que permitirán la pro-actividad del personal.

El desarrollo organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa para saber cómo proyectar un incremento en la productividad, como reducir el ausentismo, como reducir los costos, como gerenciar las modificaciones en los elementos de la institución, derivados estos de la influencia de fuerzas

internas o externas, que obligan a la alta gerencia a estar en una constante actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las instituciones.

Donde existan principios y valores; difícilmente las personas estarán dispuestas a abandonarlos y se logrará obtener el éxito deseado en base a los objetivos estratégicos y una cultura organizacional que contenga dichos valores; el clima organizacional y su estilo de gerencia, constituyen los cimientos para levantar los diversos métodos para alcanzar la excelencia.

“La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional”.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

LA ORGANIZACIÓN

1.1. Importancia y Justificación.....	1
1.2. Origen y Desarrollo de la Institución.....	5
1.2.1. Filosofía, Misión, Visión, Política General y Política de Calidad	16
1.2.2. Razón Social de la Institución.....	18
1.2.3. Descripción de la Institución	19
1.2.4. Estructura de la Institución	24
1.3. Principios de la Institución	39

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Clima y Desarrollo Organizacional.....	43
2.1.1. Aspectos del Clima Laboral	44
2.1.2. Aspectos Subjetivos del Clima Laboral	45
2.2. Cultura Organizacional	54
2.3. Planteamiento y Delimitación del Problema.....	55
2.4. Objetivos de la Investigación	58
2.4.1. Objetivo General.....	58
2.4.2. Objetivos Específicos.....	58
2.5. Metodología de la Investigación	59
2.6. Tipo de Estudio.....	59
2.7. La Muestra.....	71
2.8. Procedimientos	74
2.9. Limitaciones.....	75

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

3.1	Antecedentes Relacionados con la Investigación.....	76
3.2.	Diagnóstico FODA	77
3.2.1.	Fortalezas	77
3.2.2.	Debilidades	78
3.2.3.	Oportunidades	79
3.2.4.	Amenazas	79
3.3.	Instrumentos para Medir el Clima Organizacional.....	80
3.4.	Resultados de la Investigación	81
3.5.	La Inducción en el Contexto Militar.....	104

CAPITULO IV

PROPUESTA DE UN ENFOQUE SISTEMICO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL CIVIL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

4.1.	Los Factores y Estructuras del Sistema Organizacional.....	106
4.1.1.	El Comportamiento Organizacional	107
4.1.2.	El Comportamiento y Rendimiento Individual	110
4.1.3.	Los Valores en el Trabajo	112
4.1.4.	Personalidad y Conducta.....	113
4.1.5.	Emociones y Actitudes en el Trabajo.....	115
4.1.6.	Inteligencia Emocional.....	117
4.1.7.	Motivación Mediante la Fijación de Objetivos	118
4.1.8.	Equipos y Liderazgo	119
4.1.9.	Cuatro Procesos	121
4.1.10.	Programación Neuro-Lingüística.....	122
4.1.11.	Coaching.....	128
4.1.12.	Cinco Procesos que Impactan las Relaciones Inter.	131
4.1.13.	Como Tratar a los Subalternos	132
4.2.	Interacción Sistémica de estos Factores y su Impacto	134
4.3.	Elaboración de un Proyecto a la Nueva Forma de Trabajo	137
4.4.	Proceso de Inducción	138

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones 148

5.2. Recomendaciones 153

BIBLIOGRAFÍA 154

ANEXOS 155