



Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Administración de Empresas

**DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL DEPARTAMENTO DE
RECUPERACIONES DE UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
grado de Licenciado en Administración de
Empresas**

Autor:

Juan José Andrade Astudillo

Director:

Mgt. Carlos Esteban González Proaño

Cuenca – Ecuador

2025

DEDICATORIA

A mi esposa, compañera incansable de esta travesía. Gracias por tu amor, tu paciencia infinita y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Tu apoyo ha sido el faro que me guió en los momentos más difíciles, y tu presencia, el refugio donde siempre encuentro fuerza. A mi hijo, mi motor y mi inspiración. Eres la promesa del futuro que me impulsa a ser mejor cada día. Cada logro que alcanzo lleva tu nombre en el corazón, porque todo lo que soy y todo lo que busco ser, es para darte un ejemplo del que puedas sentirte orgulloso. Todo esto es por y para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la fuerza y la sabiduría necesarias para llegar hasta aquí. Sin
Su guía, este logro no habría sido posible.

A mi esposa y a mi hijo, por ser mi inspiración diaria. Gracias por su amor, su paciencia
y por darme motivos para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Al
Mgt. Carlos Gonzales, mi director de tesis, por su valiosa orientación, su compromiso y
su disposición para acompañarme en cada etapa de este proceso. Su guía ha sido
fundamental para la culminación de este trabajo. A mi cuñada y a mi suegra, por su
apoyo constante y por estar siempre presentes cuando más las necesité. A mi madre y
mi abuela, por su amor, sus enseñanzas y su ejemplo de fortaleza.

A todos, gracias de corazón.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Anexos	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	3
1 MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 Definiciones del Clima Organizacional	3
1.2 Importancia del Clima Organizacional	4
1.3 Características del Clima Organizacional	5
1.4 Factores que influyen en el Clima Organizacional	6
1.5 Tipos de Clima Organizacional.....	8
1.6 Herramientas de medición del Clima Organizacional.....	10
CAPÍTULO 2	13
2 METODOLOGÍA	13
2.1 Tipo de investigación	13
2.2 Población.....	13
2.3 Instrumento.....	13
2.4 Procedimiento.....	17
2.5 Tabulación de datos.....	18

CAPÍTULO 3	19
3 RESULTADOS.....	19
3.1 Resultados por dimensión	19
3.2 Resultados globales	29
CAPÍTULO 4	30
4 PLAN DE ACCIÓN	30
4.1 Dimensiones que requieren refuerzo	30
4.2 Dimensiones que requieren mejora	31
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	38

Índice de Figuras

Figura 1 Ponderaciones de la dimensión Estructura.....	20
Figura 2 Ponderaciones de la dimensión Responsabilidad.....	21
Figura 3 Ponderaciones de la dimensión Recompensa.....	22
Figura 4 Preguntas de la dimensión Riesgo	23
Figura 5 Ponderaciones de la dimensión Calidez	24
Figura 6 Ponderaciones de la dimensión Normas	25
Figura 7 Ponderaciones de la dimensión Apoyo	26
Figura 8 Ponderaciones de la dimensión Conflicto	27
Figura 9 Ponderaciones de la dimensión Identidad	28
Figura 10 Resultados globales.....	29

Índice de Tablas

Tabla 1	Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).....	10
Tabla 2	Herramientas de medición del Clima Organizacional	11
Tabla 3	Dimensiones de clima organizacional evaluadas por el cuestionario OCQ.	15
Tabla 4	Tabla de Codificación.....	17
Tabla 5	Preguntas de la dimensión Estructura.....	19
Tabla 6	Preguntas de la dimensión Responsabilidad.....	21
Tabla 7	Preguntas de la dimensión Recompensa.....	22
Tabla 8	Preguntas de la dimensión Riesgo	23
Tabla 9	Preguntas de la dimensión Calidez	24
Tabla 10	Preguntas de la dimensión Normas	25
Tabla 11	Preguntas de la dimensión Apoyo	26
Tabla 12	Preguntas de la dimensión Conflicto	27
Tabla 13	Preguntas de la dimensión Identidad	28
Tabla 14	Plan de refuerzo para la dimensión Estructura	30
Tabla 15	Plan de refuerzo para la dimensión Normas	30
Tabla 16	Plan de mejora para la dimensión Responsabilidad	31
Tabla 17	Plan de mejora para la dimensión Recompensa	31
Tabla 18	Plan de mejora para la dimensión Riesgo.....	32
Tabla 19	Plan de mejora para la dimensión Calidez.....	32
Tabla 20	Plan de mejora para la dimensión Apoyo	32
Tabla 21	Plan de mejora para la dimensión Conflicto.....	33
Tabla 22	Plan de mejora para la dimensión Identidad.....	33

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer.....	38
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional del departamento de recuperaciones de una institución financiera ubicada en la ciudad de Cuenca. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario OCQ de Litwin y Stringer, el cual fue aplicado a los empleados del departamento. Los resultados revelaron que la mayoría de las dimensiones del clima organizacional fueron valoradas de forma regular por los participantes. La dimensión de Normas obtuvo la calificación más alta, lo que sugiere una clara comprensión y adherencia a las reglas y procedimientos establecidos. Por otro lado, la dimensión de Conflicto fue la que obtuvo la menor puntuación, lo que indica la presencia de tensiones o desacuerdos dentro del equipo. Con base en estos hallazgos, se desarrolló un plan de mejora con el propósito de fortalecer las áreas de oportunidad identificadas y promover un ambiente de trabajo más positivo. Es fundamental que los directivos de la organización reconozcan y gestionen activamente el clima organizacional, implementando estrategias y planes de mejora que promuevan relaciones laborales saludables y un entorno de trabajo favorable. De esta manera, se garantiza un impacto positivo tanto en el bienestar de los colaboradores como en la productividad global de la institución.

Palabras clave: Clima organizacional, Departamento de recuperaciones, Institución financiera, Litwin y Stringer, Normas, Conflicto, Plan de acción.

ABSTRACT

This research aimed to diagnose the organizational climate of the recovery department of a financial institution located in Cuenca. The study adopted a quantitative, descriptive, and cross-sectional approach. Data collection was conducted using the OCQ questionnaire by Litwin and Stringer, which was administered to the department's employees. The results revealed that most of the organizational climate dimensions were rated as average by the participants. The Norms dimension received the highest score, indicating a clear understanding and adherence to established rules and procedures. Conversely, the Conflict dimension obtained the lowest score, suggesting the presence of tensions or disagreements within the team. Based on these findings, a improvement plan was developed to strengthen the identified areas of opportunity and foster a more positive work environment. Therefore, it is essential for the organization's leadership to actively recognize and manage the organizational climate by implementing strategies and improvement plans that promote healthy workplace relationships and a supportive environment. In this way, a positive impact is ensured on both employee well-being and the overall productivity of the institution.

Keywords: Organizational climate, Recovery department, Financial institution, Litwin and Stringer, Norms, Conflict, Action plan.