

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2018

TEMA: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS
DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en
Administración Pública

Autora: Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña

Directora: Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero, Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Doctor, Walter Ramiro Jiménez Silva, Magíster; Ingeniero, Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

WALTER
RAMIRO
JIMENEZ
SILVA

Firmado
digitalmente por
WALTER RAMIRO
JIMENEZ SILVA
Fecha: 2021.01.04
15:47:26 -05'00'

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, Mg.

Miembro del Tribunal



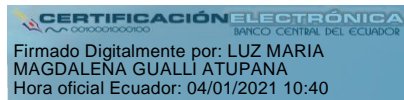
Firmado electrónicamente por:
WASHINGTON MARCELO
GALLARDO MEDINA

Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña Autora bajo la Dirección de la Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD., Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera Luz María Magdalena Gualli Atupaña

c.c.: 1500767635

AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**DIANA CRISTINA
MORALES URRUTIA**

Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD

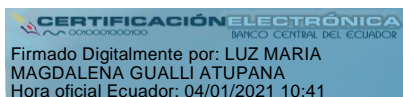
c.c.: 1803547262

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña

c.c.: 1500767635

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	i
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY	xvii
GLOSARIO DE TERMINOS	xix
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
1.2.1. Área de conocimiento	2
1.2.2. Líneas de investigación	2
1.3. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN	3
1.3.1. Tiempo de ejecución	3
1.3.2. Financiamiento	3
1.3.3. Autor/es	3
1.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	4
1.4.1. Definición del problema de investigación	4
1.4.2. Objetivos de la investigación	8
1.4.2.1. Objetivo General	8
1.4.2.2. Objetivos específicos	8
1.4.3. Señalamiento de variables de la Hipótesis	8

1.4.4. Justificación de la investigación.....	9
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Estado del arte	11
2.2. Fundamento teórico.....	14
2.2.1. Fundamentación teórica de la variable independiente.....	14
2.2.2. Clima organizacional.....	14
2.2.3. Modelo del clima organizacional de Litwing y Stringer.....	15
2.2.4. Teoría del Clima organizacional de Likert (1967).....	16
2.2.5. Cultura Organizacional.....	18
2.2.6. Comportamiento organizacional.....	19
2.2.7. Componentes del Comportamiento Organizacional	20
2.2.8. Motivación	21
2.2.8.1. Clima organizacional y Motivación Laboral	22
2.2.9. Comunicación interna y Clima laboral.....	22
2.2.9.1. Comunicación interna, identidad y cultura	23
2.2.9.2. Comunicación Interna y Clima Organizacional.....	23
2.2.10. El Conflicto.....	24
2.2.10.1. Etapas del Conflicto de las empresas.....	24
2.2.11. Fundamentación teórica de la Variable Dependiente.....	25
2.2.12. Administración.....	25
2.2.13. Liderazgo en el clima laboral.....	26
2.2.14. Satisfacción Laboral	27
2.2.14.1. Recompensas Equitativas	28
2.2.15. Gestión de talento humano.....	28
2.2.15.1. Evaluación de desempeño	30
2.2.16. Rendimiento del trabajador.....	30

2.2.17. Desempeño laboral.....	31
CAPITULO III	33
METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo de enfoque.....	33
3.2. Tipo y diseño de la investigación	34
3.3. Alcance de la investigación.....	35
3.4. Población y Muestra	36
3.4.1 Población	36
3.4.2 Muestra	36
3.5. Métodos de recolección de Información	38
3.6. Ficha técnica del instrumento Clima Organizacional.....	39
CAPITULO IV	41
RESULTADOS	41
4.- Análisis e Interpretación de los resultados del clima organizacional.....	41
Desempeño laboral	67
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DESEMPEÑO LABORAL.....	68
5. Resultados procesamiento de datos	84
5.3 Discusión.....	86
6.- CONCLUSIONES.....	88
7.- RECOMENDACIONES	90
8. REFERENCIAS CITADAS	91
ANEXOS	100
Anexo 1. Encuesta	100
Anexo 2. Autorización del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola	104
Anexo 3. Listado de personal que labora en el GAD Municipal.....	105
Anexo 4. Artículo Científico	109
Motivación.....	111
Gestión de talento humano	112

Evaluación de desempeño	112
Rendimiento del trabajador	112
Desempeño laboral.....	112
REFERENCIAS	115
Anexo 5.Acuso de recibo revista 593 Digital Publisher CEIT	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Materiales físicos	3
Tabla 2. Equipos	3
Tabla 3 . Muestra del estudio	38
Tabla 4. Ficha Técnica de Cuestionario Brown y Leigh	39
Tabla 5. Factores y preguntas cuestionario Clima Organizacional	40
Tabla 6. Cumplimientos de Objetivos.....	41
Tabla 7. Apoyo de Ideas	42
Tabla 8. Autoridad de hacer las Cosas	43
Tabla 9. Aceptación de Responsabilidades	44
Tabla 10. Apoyo de Decisiones	45
Tabla 11. Determinado mi Trabajo	47
Tabla 12. Responsabilidad Definida	48
Tabla 13. Normas de Desempeño	49
Tabla 14. Útil en mí Trabajo	51
Tabla 15. Trabajo Bien Realizado.....	52
Tabla 16. Clave en la Organización	53
Tabla 17. Trabajo Valioso.....	54
Tabla 18. Mi trabajo no es reconocido.....	56
Tabla 19. Aprecian mi Trabajo	57
Tabla 20. Reconocimiento de la Contribución.....	58
Tabla 21. Trabajo Verdadero	60
Tabla 22. Organización	61
Tabla 23. No puedo Expresar Librementemente	62
Tabla 24. No tengo Problema de expresar	63
Tabla 25. Mi Trabajo Resta.....	64
Tabla 26. Cumplir Objetivos.....	66
Tabla 27. Promover Ideas Propias	68
Tabla 28. Satisfechos por los resultados	69
Tabla 29. Orgulloso de su Empresa	70
Tabla 30. Se identifica con la Institución.....	71
Tabla 31. Seguimiento en el Trabajo	72

Tabla 32. Excelente Comunicación	73
Tabla 33. Motivación y Satisfacción.....	75
Tabla 34. Cumplir con las labores diarias.....	76
Tabla 35. Tiempo para cumplir actividades asignadas	77
Tabla 36. Puntualidad en el Trabajo	78
Tabla 37. Asignación de responsabilidades	79
Tabla 38. Pronostica Problemas.....	80
Tabla 39. Capacidades para ejecutar el trabajo.....	81
Tabla 40. La institución promueve el desarrollo personal.....	82
Tabla 41. Sistema Adecuado en el Puesto de Trabajo	83
Tabla 42. Correlación de variables	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cumplimiento de objetivos	41
Gráfico 2. Apoyo de Ideas	42
Gráfico 3. Autoridad de hacer las Cosas	43
Gráfico 4. Aceptación de Responsabilidades	44
Gráfico 5. Apoyo de Decisiones	46
Gráfico 6. Determinado mi Trabajo	47
Gráfico 7. Responsabilidad Definida	48
Gráfico 8. Normas de Desempeño	50
Gráfico 9. Útil en mi trabajo	51
Gráfico 10. Trabajo Bien Realizado.....	52
Gráfico 11. Clave en la Organización	54
Gráfico 12. Trabajo Valioso.....	55
Gráfico 13. Mi trabajo no es reconocido.....	56
Gráfico 14. Aprecian mi Trabajo	57
Gráfico 15. Reconocimiento de la Contribución.....	59
Gráfico 16. Trabajo Verdadero	60
Gráfico 17. Organización	61
Gráfico 18. No puedo Expresar Librementemente	62
Gráfico 19. No tengo Problema de expresar	63
Gráfico 20. Mi Trabajo Resta.....	65
Gráfico 21. Cumplir Objetivos.....	66
Gráfico 22. Promover Ideas Propias	68
Gráfico 23. Satisfechos por los resultados	69
Gráfico 24. Orgulloso de su Empresa	70
Gráfico 25. Se identifica con la Institución.....	71
Gráfico 26. Seguimiento en el Trabajo	72
Gráfico 27. Excelente Comunicación	74
Gráfico 28. Motivación y Satisfacción.....	75
Gráfico 29. Cumplir con las labores diarias.....	76
Gráfico 30. Tiempo para cumplir actividades asignadas	77
Gráfico 31. Puntualidad en el Trabajo	78

Gráfico 32. Asignación de responsabilidades	79
Gráfico 33. Pronostica Problemas.....	80
Gráfico 34. Capacidades para ejecutar el trabajo.....	81
Gráfico 35. Desarrollo Personal.....	82
Gráfico 36. Sistema Adecuado en el Puesto de Trabajo	83
Gráfico 37. Dispersión	86

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada:

A Dios, por ser el dueño de mi vida, por ser mi padre Celestial, por darme sabiduría y por haberme concedido unos de mis sueños deseados.

A mis queridos padres Manuel y María, por ser el pilar fundamental en mi vida siempre brindándome su comprensión, paciencia, cariño y amor;

A mis hermanos Alicia, Luis, María, José, Teresa, Ángel y Salome, por ofrecerme su apoyo incondicional, que con sus oraciones y sus consejos me apoyaron durante todo este proceso.

A Juan quien me motivo constantemente para lograr alcanzar mi meta propuesta.

“Gracias a la Voluntad de Dios y el apoyo de mi familia soy la que soy”

El Capricho, 2020

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mi meta propuesta.

A la gloriosa Universidad Técnica de Ambato-UTA. A mis catedráticos, en especial a la PhD. Diana Morales, directora de mi tesis quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

A mis Padres, hermanos (as), sobrino (as), demás familiares, compañeros y amigos, por el apoyo que me brindaron durante toda esta etapa.

¡Que nadie se quede afuera, se los agradezco a todos!

El Capricho, 2020

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2018

TEMA: Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

AUTORA: *Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña*

DIRECTORA: *Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo Territorial y Empresarial*

FECHA: *08 de diciembre de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia y su relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena de la provincia de Napo. Este tema parte desde la concepción de la importancia latente de tener un personal motivado en todos los aspectos, motivación que les permitirá alcanzar los objetivos planteados por el GAD Municipal. por esta razón y para dar cumplimiento al objetivo, se ha recurrido a una exuberante revisión bibliográfica, en la cual se ha fundamentado las bases teóricas para el desarrollo de este estudio, mismo que varios investigadores aseguran que al mantener un capital humano motivado dentro de un clima propicio para desempeñar sus actividades diarias se incrementa la productividad, caso contrario, es afectado, por la falta de procesos de mejora tanto en productos como en servicios lo que desemboca en la calidad y la atención a los usuarios. Con una metodología de tipo descriptivo correlacional se buscaron las mejores estrategias para el establecimiento de los resultados. La recopilación de información se lo realizó a través de una encuesta, con preguntas orientadas a medir la relación de las variables. Los principales resultados obtenidos en este estudio muestran

que la mayoría de servidores públicos consideran que existe un buen clima organizacional dentro del GAD Municipal, esto gracias a factores como la buena comunicación organizacional y la motivación de los jefes hacia los colaboradores. El análisis correlacional elaborado da como resultado un valor del coeficiente de Pearson de 0,468 y un valor de significancia de 0,000; afirmando así que el clima organizacional va a influir dentro del desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal de una forma positiva y con un nivel de correlación medio. Se recomienda que la organización fortalezca los aspectos más débiles del clima identificados en el análisis del diagnóstico situacional para que se promueva un desempeño superior en cada uno de los empleados, lo cual tendrá influencia directa en el desempeño general de la organización.

Palabras Claves: productividad, ética, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, responsabilidad, organización, trabajo, decisión,

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COHORTE 2018

THEME: *Organizational climate and work performance of staff in the Autonomous Decentralized Municipal Governments.*

AUTHOR: *Ingeniera, Luz María Magdalena Gualli Atupaña*

DIRECTED BY: *Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.*

LINE OF RESEARCH: *Territorial and Business Development*

DATE: *08 de diciembre de 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work aims to determine the influence and its relationship between the organizational climate and work performance in the public servants of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Carlos Julio Arosemena Canton of the Napo province. This topic starts from the conception of the latent importance of having a motivated staff in all aspects, a motivation that will allow them to achieve the objectives set by the Municipal GAD. For this reason and to fulfill the objective, an exuberant bibliographic review has been used, in which the theoretical bases for the development of this study have been based, which several researchers assure that by maintaining a motivated human capital within a propitious climate to carry out their daily activities increases productivity, otherwise, it is affected by the lack of improvement processes in both products and services, which leads to quality and customer service. Using a descriptive-correlational methodology, the best strategies were sought to establish the results. The information gathering was done through a survey, with questions aimed at measuring the relationship of the variables. The main

results obtained in this study show that the majority of public servants consider that there is a good organizational climate within the Municipal GAD, thanks to factors such as good organizational communication and the motivation of the bosses towards the collaborators. The correlational analysis produced results in a Pearson coefficient value of 0.468 and a significance value of 0.000; thus affirming that the organizational climate will influence the work performance of the Municipal GAD workers in a positive way and with a medium level of correlation. It is recommended that the organization strengthen the weakest aspects of the climate identified in the analysis of the situational diagnosis so that superior performance is promoted in each of the employees, which will have a direct influence on the overall performance of the organization.

Key words: productivity, ethics, organizational climate, job performance, communication, responsibility, organization, work, decision.

GLOSARIO DE TERMINOS

Administración del tiempo: Se debe designar tareas y tiempos para el cumplimiento de éstas.

Ausentismo: Se refiere a la responsabilidad del trabajador en cumplir con las funciones dentro del tiempo establecido por la identidad.

Autodesarrollo: Se refiere al crecimiento personal, potencializando las capacidades de cada persona en busca de la excelencia.

Capacidad para la Resolución de problemas: esto señala a las deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias, en donde el trabajador debe hacer uso de todos los recursos disponibles para cumplir con las metas establecidas.

Clima laboral: Hace referencia al ambiente y contexto en donde el trabajador cumple sus funciones.

Clima autoritario: Ambiente de trabajo en donde únicamente la voz del jefe es la válida, no dejando lugar a la opinión de los trabajadores de la institución.

Clima organizacional: Son todas aquellas percepciones simultáneas que suceden entre los miembros de una organización con relación al trabajo, el ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales generadas a su entorno y las formalidades que afectan al desempeño de éste.

Clima participativo: Ambiente de trabajo donde las ideas de todo el personal de trabajo, incluidos los jefes, son tomadas en cuenta.

Comportamiento organizacional: Se define como el conjunto de acciones

Compromiso: Involucra la capacidad de trabajar independientemente frente a problemas infrecuentes a través de la creatividad

Comunicación interna: Capacidad de facilitar la emisión de información entre los miembros de la organización y entre la empresa y el entorno.

Conflicto: Es la resolución oportuna de los problemas, presentes ya sea por opiniones discrepantes o intereses

Cooperación: El apoyo mutuo entre los distintos niveles en pro de las metas propuestas

Cultura organizacional: Conjunto de rituales y formas que comparten los miembros de una empresa y que se convierte en la piedra angular del comportamiento de los nuevos empleados.

Desafío: Aceptar riesgos que estén encaminados al cumplimiento de un logro

Desempeño laboral: Se define como el resultado de la relación entre los resultados del trabajo y la ejecución realizada, en pro de la organización, este desempeño, es afectado de igual manera por factores externos y no solamente por la labor de determinado cargo.

Estándares: Establece las normas de rendimiento para medir el desempeño de la organización.

Estructura organizacional: Define las estructuras y cadenas jerárquicas, que le permitan elaborar sus productos en pro de sus objetivos.

Flexibilidad: Característica que permite al trabajador adaptarse fácilmente a los posibles cambios en la empresa.

GAD: Siglas de Gobierno Autónomo Descentralizado

Identidad: Es cuando el trabajador, tiene armonía entre sus objetivos personales y los empresariales, se siente parte de la empresa

Liderazgo: Capacidad que tiene una persona o grupo de personas para tomar el control y dirigir una organización.

Motivación: Es el esfuerzo que está dispuesto a hacer un trabajador para llegar a cumplir su responsabilidad dentro de una empresa

Motivación Laboral: Es resultado de factores individuales, como personalidad, habilidades cognitivas, instrucciones, actitudes y el clima laboral

Recompensa: Es el incentivo por el buen trabajo que usa una organización, es decir promueve el buen desempeño a través del premio

Recursos Humanos: Hace referencia a toda la fuerza laboral que tiene una organización.

Relaciones Interpersonales: Son interacciones recíprocas donde interactúan entre sí, intercambiando ideas y fortaleciendo relaciones que ayudan a la motivación.

Rendimiento: Calidad del esfuerzo que hace un trabajador con relación a la actividad que se le asignó.

Responsabilidad: Hace referencia al sentido de autonomía con respecto al cumplimiento de las responsabilidades asignadas al trabajador, identificarse como su propio jefe y no ser supervisado constantemente

Toma de decisiones: comprende la capacidad de juicio.

Trabajo: Actividad o conjunto de actividades que realiza una persona con el fin de generar recursos que le permitan subsistir.

Trabajo en equipo: Esta es la capacidad de trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo para solucionar problemas, en un ambiente de respeto y participación mutua.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El Presente trabajo de investigación es desarrollado con la finalidad de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en los Gobierno Autónomos Descentralizado Municipales, con el objetivo fundamental de establecer estrategias para mejorar el ambiente laboral ya que el recurso humano es uno de los elementos clave de toda organización. Es por ello que se pretende dar a conocer la importancia de mantener un clima organizacional seguro para todos los trabajadores y colaboradores de la entidad a fin de tener relaciones humanas saludables que puedan encaminar al cumplimiento de los objetivos de la institución. La estructura del trabajo investigativo se detalla a continuación:

El segmento inicial se encuentra constituido por el tema del proyecto de investigación, las líneas de investigación en las cuales se ha basado todo el estudio, tiempos de ejecución, financiamiento y la autoría del trabajo, la descripción detallada de la investigación, que abarca tema de la descripción del problema, los objetivos de investigación; así como la justificación.

La segunda parte de este proyecto abarca su respectivo desarrollo de la fundamentación teórica de la variable Dependiente e Independientes.

En tercer lugar, se encuentra detallada la metodología empleada justificando las razones de emplear la misma.

En cuarto lugar, se refleja los principales resultados obtenidos, procesados y analizados, junto con sus debidos fundamentos y la explicación detallada de cada aspecto. En quinto lugar se analiza la relación existente entre las variables de estudio, y la discusión del mismo.

Las conclusiones, recomendaciones son los siguientes puntos tratados en este estudio de investigación, planteados en base a los objetivos específicos de investigación y a los resultados obtenidos.

1.1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los gobiernos autónomos descentralizados municipales

1.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

1.2.1. Área de conocimiento

En cuanto al margen legal, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO); Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) Nivel 7; en el artículo 241, Nivel de Maestría, Especialización o Equivalente determina que una de las características principales es:

“Los programas de nivel CINE 7, o nivel de maestría, especialización o equivalente, suelen tener como principal objetivo impartir al participante competencias académicas y/o profesionales avanzadas que conduzcan a un segundo título o a una certificación equivalente. Los programas de este nivel pueden incluir un importante componente de investigación, aunque no otorgan las certificaciones relacionadas al nivel de doctorado. Se caracterizan por ser esencialmente teóricos – si bien pueden incluir un componente práctico – y por estar basados en investigaciones que reflejan los últimos avances del campo o en las mejores prácticas profesionales. Tradicionalmente, este nivel lo ofrecen universidades y otras instituciones de educación superior”.(UNESCO, Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, 2013)

De acuerdo a la clasificación CINE de la UNESCO, la presente investigación tiene un nivel 7 correspondiente a nivel master, especialización o equivalente (CINE 7)

1.2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Territorial y Empresarial

1.3. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN

1.3.1. Tiempo de ejecución

La presente investigación se realizará a partir del año 2018 hasta su culminación el año 2020.

1.3.2. Financiamiento

Tabla 1. Materiales físicos

N°	Recursos	Costo
1	Papelería y materiales	100,00
1	Memoria USB	10,00
1	Perforadora	5,00
1	Grapadora	5,00
1	Internet	50,00
3	Bolígrafos	2,00
TOTAL		172,00

Elaborado por: Gualli, 2019

Tabla 2. Equipos

N°	Recursos	Costo
1	Calculadora	20,00
1	Computador	1.000,00
TOTAL		1.020,00

Elaborado por: Gualli, 2019

1.3.3. Autor/es

Nombre: Luz María Magdalena Gualli Atupaña

Grado académico: Ingeniera

Teléfono: 0987691468

Correo electrónico: magdalena_gualli@hotmail.com

1.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

1.4.1. Definición del problema de investigación

El clima de una organización es algo así como la personalidad, así como cada individuo tiene una personalidad que lo hace único y diferente de otras personas, cada organización tiene un clima organizacional que lo distingue claramente de otras organizaciones (Pesantes & Guapacaza, 2012). Básicamente, el clima organizacional refleja la percepción de una persona de la organización a la que pertenece, es decir, es un conjunto de características únicas que los empleados perciben sobre sus organizaciones, lo que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento (Inca, 2012). Por lo tanto, en un sentido amplio, puede entenderse como el entorno social de la organización.

Según, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick citado por (Jiménez & Palomeque, 2016, pág. 13) define al clima organizacional como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros.

Para los miembros individuales dentro de la organización, el clima laboral toma la forma de un conjunto de actitudes y experiencias que describen a la organización en términos, tanto de características estáticas (como el grado de autonomía) como de las contingencias de comportamiento y resultado. Por lo tanto, es una calidad relativamente duradera del entorno interno que experimentan los miembros de una empresa, y que puede influir en su comportamiento (Chirinos & Meriño, 2018).

Dentro del entorno laboral influyen: La práctica, los factores objetivos y subjetivos presentes en la organización, las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, los procesos comunicacionales internos y externos, ascendentes y descendentes, horizontales, formales e informales dando como resultado una cultura organizacional con una personalidad única (Machuca, 2016). Por esta razón, el clima debe verse desde una perspectiva total del sistema ya que, si bien puede haber diferencias en los climas dentro de los diferentes departamentos, éstos se integrarán en cierta medida para denotar el clima organizacional general (De la Cruz & Huamán, 2016).

Por otro lado, la calidad de vida laboral dentro de una organización, puede ser medida de acuerdo al entorno de trabajo y el ambiente que perciben los trabajadores con respecto a relaciones interpersonales con sus compañeros. Con base a lo anterior, los esfuerzos para desarrollar estrategias que mejoren la vida laboral, constituyen tareas sistemáticas que las organizaciones llevan a cabo de tal manera que proporcionen a los trabajadores la oportunidad de mejorar sus puestos de trabajo a la par que contribuyen con la institución creando ambiente con mayor profesionalidad, confianza y respeto (Palomino & Peña, 2016).

En este sentido, la alta gerencia de una organización debe considerar que el bienestar del trabajador es un factor importante, ya que de este dependerá la actitud que los empleados tomen con respecto a los procesos desarrollados en la entidad y sobre todo el desempeño y productividad que demuestren (Montoya & Boyero, 2016). En este aspecto, a nivel mundial se ha tomado conciencia de la importancia que tiene identificar y comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas con la finalidad de lograr una mayor eficiencia organizativa lo que lleva a una intensa competencia para desarrollar metodologías que permitan evaluar permanentemente el clima organizacional (Machuca, 2016).

Dado que el entorno de trabajo influye directamente en el desempeño del trabajador, un clima organizacional deficiente es un problema que se presenta en toda organización del tipo que sea, por ende, existe un latente interés por estudiarlo y llegar a conocer su naturaleza para proponer estrategias de mejora. A nivel de Latinoamérica se ha evidenciado que el clima laboral no solo afecta a un grupo de organizaciones sino a todas en general lo que produce un deterioro en las relaciones humanas y en el desempeño de los trabajadores (Jaramillo, 2014).

A través de diversos estudios, se ha evidenciado que un clima organizacional deficiente contribuye al bajo rendimiento de los trabajadores. Así por ejemplo, en Lima, Molocho (2010) estudió la influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la UGEL N° 01 de Lima Sur; en Maracaibo Quintero, Africano & Faria (2008) realizó un estudio del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de vigilancia; en Arequipa, Gallegos (2016) estudió el clima

organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos; en Campeche, Patrón (2010) realizó un estudio acerca del clima organizacional y satisfacción laboral; y Del Toro, Salazar & Gómez (2011) estudio el clima organizacional, la satisfacción laboral y como esta incide el desempeño laboral en trabajadores de una Pyme de servicios de ingeniería en Brasil.

Por otro lado, gran parte de las organizaciones en Ecuador ya sean públicas o privadas han optado por implementar sistemas rígidos enfocados solo en la producción dejando de lado el aspecto emocional de los trabajadores, quienes se ven afectados por el sistema que promueve el temor, de esta manera de muestran un clima organizacional inflexible (Trávez, 2017). Si se toma en cuenta que el talento humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que se dedique para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión de largo plazo, puesto que un trabajador motivado se siente estimulado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia lo que se ve reflejado directamente en el desempeño laboral (Olaz, 2013).

En un estudio realizado por Matute (2016) señala que el entorno actual conlleva al análisis de los factores que influyen en el ámbito laboral, es importante destacar el compromiso de las organizaciones por medir la gestión de calidad mediante indicadores de evaluación interna y externa, que refleje el desempeño de los colaboradores y el compromiso para el logro de los objetivos, lo cual sirva de base para identificar y comprender los factores que influyen en el desempeño de las personas dentro de una organización para hacerla más productiva y competitiva.

En este contexto, Velázquez et al.,(2018) enfatiza que el clima laboral mejora el desempeño de los servidores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, pero en el Ecuador no existe un ambiente laboral saludable ya sea por cambios internos o mala comunicación, lo que conduce a malos entendidos y un notable descenso en su compromiso por lograr los objetivos propuestos, esto a sus vez, genera un impacto negativo en la atención de los usuarios.

Las debilidades encontradas causan molestias en los servidores, porque al no desarrollar sus actividades en un clima laboral adecuado, no pueden cumplir los objetivos del área con celeridad, esto a su vez, repercute negativamente en los usuarios puesto que no se les brinda una atención de calidad en los servicios requeridos, reclamos o solicitud de información (Trávez, 2017).

En cuanto al margen legal, el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 dispone que: *"El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado"*.

De igual manera la Norma Técnica para medición de clima laboral del servicio público en su Acuerdo ministerial No MDT-2018-0138, en su artículo 3 menciona que: *"El Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional; realizará la medición de clima laboral y cultura organizacional de las instituciones contempladas en el ámbito de la presente Norma"*.

En este ámbito el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, es una institución con autonomía política, administrativa y financiera que presta los servicios como: Agua potable y alcantarillado, alumbrado público, recolección, tratamiento y disposición final de desechos sólidos, entre otros.; a fin de garantizar la aplicación de los derechos colectivos señalados en la Constitución; mismo que se rigen por el principio del sumak kawsay o buen vivir.

En la actualidad, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, se ha detectado que existe un ambiente laboral desagradable entre los mismos funcionarios, existiendo un deficiente desempeño laboral, todo esto conlleva a que el clima organizacional y el servicio que brindan a la ciudadanía, se detenga o sea pésimo, razón por la cual es de vital importancia contar con un clima organizacional adecuado que permita un buen desenvolvimiento del personal

en las actividades que se les asigne con el objetivo de que conduzca al efectivo cumplimiento de su visión, y por ende al desarrollo armónico de nuestro cantón,

Al tomar decisiones estratégicas frente a los aspectos señalados anteriormente, la Municipalidad va brindar mejor el desempeño laboral del personal y se vería beneficiada como institución en su imagen corporativa, y a su vez la ciudadanía contaría con un servicio oportuno y de calidad.

Por lo tanto, con el propósito de buscar el desarrollo de los empleados y a través de ello de la institución, el tema justifica la investigación.

1.4.2. Objetivos de la investigación

1.4.2.1. Objetivo General

Determinar la influencia entre el clima organizacional y en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo.

1.4.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral.
- ✓ Diagnosticar el estado actual del clima organizacional en el GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo.
- ✓ Analizar los factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo.

1.4.3. Señalamiento de variables de la Hipótesis

✓ Variable Independiente

Clima organizacional

✓ Variable Dependiente

Desempeño laboral

1.4.4. Justificación de la investigación

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo, por lo que, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer es mediante el clima organizacional, ya que al contar con un entorno agradable, los trabajadores de cualquier organización ya sean públicas o privadas tendrán un desempeño laboral eficiente. El análisis del clima organizacional permitirá detectar factores que afecten de manera positiva o negativa al desempeño laboral. En este sentido, es necesario que las empresas implementen nuevas estrategias para mejorar el manejo del capital humano y que estén acorde a la productividad ya que el recurso humano es uno de los elementos clave de toda organización. Es por ello que la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos que cada vez toman más relevancia dentro del proceso administrativo (Williams, 2013).

El clima organizacional es considerado como el conjunto de percepciones que describe el nivel de satisfacción de las personas dentro del ambiente en el que desarrolla sus actividades. Un clima organizacional favorable es sólido, de confianza, de ética profesional y compañerismo en el trabajo; al garantizar estos aspectos, se asegura un crecimiento no solo de la empresa sino del trabajador ya que, si este último no está conforme con su entorno de trabajo, esto afectará su rendimiento dentro de la empresa (Torres & Zegarra, 2015).

Por otro lado, el clima organizacional refleja los aspectos positivos y negativos que encuentra el trabajador en su sitio de trabajado y que influye en el equilibrio de la productividad del mismo. Por esta razón, cuando se realiza la evaluación del clima laboral, se pretende determinar, a través de la precepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existe en las entidades y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando

como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones (Velázquez et al.,2018).

La importancia del presente estudio radica en la necesidad de conocer como el clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola influencia en el desempeño de los trabajadores sea positiva o negativamente. Dicha entidad cuenta con personal de nacionalidad kichuwa y mestiza por lo que se suscita este tipo de investigación para determinar el clima laboral que se crea al trabajar personas de diferentes culturas.

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten inferir, sobre todo, en los componentes que conforman el clima organizacional (comunicación interna, relaciones interpersonales, reconocimiento, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio) y su relación de manera directa con la satisfacción y bienestar que sienten los trabajadores en el ámbito laboral. Es por ello que se pretende dar a conocer la importancia de mantener un clima organizacional seguro para todos los trabajadores y colaboradores de la entidad a fin de tener relaciones humanas saludables que puedan encaminar al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Así mismo, el estudio contribuye a que los servidores públicos sean capaces de reconocer los factores que interfieren en el buen desempeño de sus funciones, y sean capaces de controlarlos y en el mejor de los casos de extinguirlos. Esto con la finalidad de lograr un ambiente armonioso y favorable para trabajar, salvaguardando la salud mental del cliente interno y externo.

Adicionalmente, el presente estudio presenta un grado de factibilidad alto, ya que en la organización no se ha realizado algo similar y se cuenta con el apoyo de las autoridades para el desarrollo del mismo, esto porque están conscientes de la necesidad de crear un ambiente laboral y relaciones interpersonales sanos tanto dentro como fuera de la institución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

Para iniciar el presente trabajo de investigación, es importante revisar investigaciones llevadas a cabo en los últimos años, para revisar el estado actual en el que se encuentra el desarrollo del tema que se trata dentro de esta investigación.

De este modo se acudió al trabajo realizado Huaripoma & Rosado (2018) Denominado “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA 2017”. En el mismo se encontró que: La investigación arroja resultados que señalan la relación significativa entre el clima laboral y el desempeño con factores que mejoren la calidad del trabajo, los resultados demostraron que la percepción de oportunidades de progreso dada por los cursos institucionales, incremento salarial, funciones de los trabajadores, el estudio contribuye a mejorar los métodos de trabajo a través del seguimiento, control y evaluación de resultados con respecto a los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicios. La responsabilidad por alcanzar las metas establecidas los estudios de clima y desempeño laboral ayudarán a entender el funcionamiento de la entidad y cómo repercuten estas variables sobre los trabajadores porque las malas relaciones interpersonales conllevan a la comprensión de los distintos regímenes laborales, la falta de capacitación y la falta de integración en el personal.

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicio en una Entidad Pública; se puede concluir determinando que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del CAS, la que permitió confirmar que mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores referente al clima laboral mayor será el desempeño laboral.

El clima laboral permite elevar niveles de productividad porque su trabajo mejora su calidad de vida, considerando variables como la realización del personal, el

involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales que el trabajador afecta en el desempeño laboral, teniendo en cuenta las variables de orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. Las recomendaciones se basan en desarrollar una plataforma interna de chat empresarial que demuestra las discusiones en torno a un proyecto en tiempo real, porque los colaboradores participan y obtienen información oportuna para solucionar problemas y compartir logros; promoviendo la integración y compañerismo.

El trabajo realizado por Iñiguez (2017) cuyo objetivo general es: "Diagnosticar del clima laboral del personal administrativo encargado de los procesos habilitantes de apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR". Esta investigación engloba factores transversales relacionados con el estilo del liderazgo, valores y políticas cuya evaluación facilita una evaluación más acertada ante la situación actual de la organización, lo más importante es proponer estrategias para elevar la satisfacción del personal administrativo del Municipio Rumiñahui GADMUR, esta investigación se puede concluir indicando que los resultados de las dimensiones planteadas en el instrumento fueron motivación, liderazgo, equidad, orgullo, compañerismo, comunicación e integridad, cuidado, justicia y aceptación de líderes.

Este estudio se basó en la teoría de desarrollo organizacional, concluyendo que el índice de satisfacción laboral se encuentra en un 73.1%, arrojando que la dimensión compañerismo obtuvo el puntaje más bajo demostrando un ambiente individualista, mientras que el orgullo tuvo el puntaje más alto demostrando un sentido de pertinencia a nivel personal, se recomienda designar líderes cuyos antecedentes contribuyan a la transformación, dentro de la institución se debe brindar retroalimentación en toda actividad, aplicar un sistema de responsabilidad aceptado por todos.

En la Revista Científica ECOCIENCIA elaborado por Noboa, Barrera & Rojas (2019) "RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN", buscan relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral, en su trabajo resaltan que el ambiente organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas y como principales indicadores de esta relación tienen "recompensa y liderazgo", en su

trabajo concluyen que para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados y que esta mejora se traduzca en una mayor efectividad en su trabajo hay que establecer estrategias y ejecutar planes de acción para mejorar estos indicadores. Ellos definen que el desempeño laboral es consecuencia de la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional; por lo tanto, un trabajo insatisfecho puede ser causante de una disminución de productividad, y ciertas afectaciones en la salud mental de las personas, por el contrario, las personas que plenamente satisfechas, con las expectativas la infraestructura la organización y el liderazgo, han demostrado niveles superiores de productividad y mayor compromiso con la empresa. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el instrumento Minnesota *satisfactionquestionnaire* (MSQ), donde arrojaron que hay una relación positiva entre los constructos que ayudan a las dimensiones del clima organizacional; se concluye que en este estudio si existe relación directa y significativo entre las dos variables en análisis.

En la investigación realizada por Lasluisa (2017) con el tema “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA”. Cuyo objetivo general es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Capolivery Cia. Ltda., en el cual concluye que el desempeño laboral de un trabajador depende exclusivamente de la satisfacción que el nivel de organización que una empresa le transmite; lo que significa que, la empresa debe proveer al trabajador un clima adecuado para que permita la comunicación entre empleados, un apropiado liderazgo y el establecimiento de los canales de comunicación entre los niveles jerárquicos, las condiciones físicas para que desempeñen su labor y los indicadores de desempeño adecuados para que el trabajador brinde el máximo rendimiento. Se concluye que el 40% asegura tener una buena comunicación entre los miembros de la organización y el 60% que es la gran mayoría asegura que la comunicación es deficiente, cerrada, no es espontánea ni dinámica impidiendo las relaciones interpersonales. Se recomienda que en la empresa Capolivery Cia. Ltda. Se cree un ambiente de trabajo motivador y participativo para incrementar la productividad.

2.2. Fundamento teórico

2.2.1. Fundamentación teórica de la variable independiente

2.2.2. Clima organizacional

El clima organizacional incide en la motivación y la satisfacción del empleado, los cuales son cuantificadores y reguladores del desempeño de los colaboradores dentro de una organización. No obstante, al desempeñarse en un clima laboral inadecuado afecta notablemente la calidad del trabajo final reduciendo la eficiencia del capital intelectual, e impactando en la vida laboral, conduciendo a una reducción en la satisfacción en el trabajo. El desempeño del trabajo es afectado, por la falta de procesos de mejora tanto en productos como en servicios esto desemboca en la calidad y la atención del servicio a los diferentes clientes, es por ello que las empresas independientemente de su razón social deben analizar la armonía entre sus trabajadores (Fernández, Cobos, & Figueroa, 2015).

Se define a clima organizacional a todas aquellas percepciones simultáneas que suceden entre los miembros de una organización con relación al trabajo, el ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales generadas a su entorno y las formalidades que afectan al desempeño de éste, estos factores serían considerados como ciertos determinantes de satisfacción laboral. Como se ha revisado antes aquellos factores del clima organizacional estrechamente relacionados con la satisfacción laboral son liderazgo, motivación por recompensas y los beneficios del esfuerzo. No obstante, el clima organizacional puede predecir el desenvolvimiento funcional y las condiciones del personal; la satisfacción laboral, afectaría y pronostica el desempeño y la productividad como tal. Si el clima organizacional es dinámico, abre el espacio a la participación de los empleados que se prevén mejoras de productividad, la calidad de vida laboral y el desempeño, formando una relación proporcional, incidiendo en la satisfacción laboral de los miembros de una organización (Montoya et al., 2017).

Lograr un adecuado comportamiento organizacional, tomando en cuenta todos los factores que en él intervienen, deviene en el incremento de la competitividad de la empresa al crear un clima armónico. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, aquel factor que ha demostrado mayor utilidad, utiliza como elemento

base las percepciones percibidas del trabajador que tiene sobre los procesos y estructuras que se desarrollan dentro de un medio laboral, por lo cual la calidad del entorno juega un papel primordial en la percepción de una organización. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la institución; por ende, se refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

2.2.3. Modelo del clima organizacional de Litwing y Stringer

El clima organizacional dentro de una institución puede ser afectado por factores que inciden en el fortalecimiento y al deterioro del comportamiento de los trabajadores, como los manejan los trabajadores y como lo abordan los directivos, es ahí donde la cabeza de la organización debe buscar estrategias que fomenten un ambiente saludable para los colaboradores, y esos se desempeñen de la manera esperada. El modelo de Litwing y Stringer (1983), aborda nueve dimensiones para el adecuado clima organizacional (Lasluisa L. L., 2016):

- Estructura: Como sienten los miembros la organización a las reglas, procedimientos establecidos, que pueden limitar el desarrollo de su trabajo
- Responsabilidad: De acuerdo a los autores esto hace referencia al sentido de autonomía con respecto al cumplimiento de las responsabilidades asignadas al trabajador, identificarse como su propio jefe y no ser supervisado constantemente
- Recompensa: Es el incentivo por el buen trabajo que usa una organización, es decir promueve el buen desempeño a través del premio
- Desafío: Aceptar riesgos que estén encaminados al cumplimiento de un logro
- Relaciones: Un ambiente grato y de buenas relaciones tanto entre iguales como en jefes y subordinados
- Cooperación: El apoyo mutuo entre los distintos niveles en pro de las metas propuestas

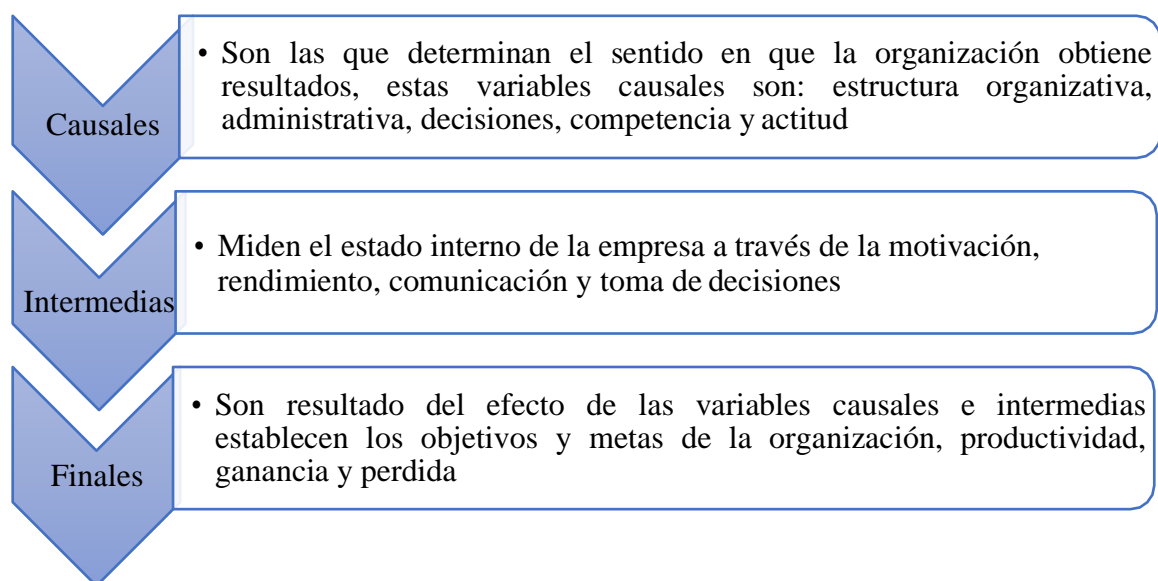
- Estándares: Establece las normas de rendimiento para medir el desempeño de la organización
- Conflicto: Es la resolución oportuna de los problemas, presentes ya sea por opiniones discrepantes o intereses
- Identidad: Es cuando el trabajador, tiene armonía entre sus objetivos personales y los empresariales, se siente parte de la empresa

2.2.4. Teoría del Clima organizacional de Likert (1967)

Esta teoría explica como la conducta de los subordinados es resultado además de otros factores, de la conducta administrativa y el entorno presente en la organización lo que percibe y lo que sienten. En palabras claras, busca explicar que la respuesta de una persona en una situación constante y su percepción de esta situación por lo tanto los aquellos elementos que intervienen percepción del clima de cada persona por lo tanto los factores que inciden en el clima son: El contexto, la estructura jerárquica de la organización, los factores personales y la percepción personal del clima organizacional, estos factores influyen al sentido de pertenencia dentro de la organización se genera un aprecio emocional, en los niveles jerárquicos en sentido vertical de abajo hacia arriba (Ortiz, 2017).

Según Likert (1967) citado por (Lozano, 2018) señala que para poder determinar con exactitud las particularidades adecuadas de una organización, existen tres prototipos de variables: Variables causales, variables intermedias y variables finales.

Figura 2. Variables de la teoría del clima organizacional de Likert



Fuente:(Lozano, 2018)

Finalmente, Likert mencionado por (Lozano, 2018) establece que las tres variables detalladas anteriormente dan como resultado dos tipos climas: Clima autoritario y clima participativo.

Clima Autoritario:

Establecer un clima represivo afecta claramente a la estabilidad emocional de los trabajadores, el ambiente en el que prevalecen, desarrolla sentimientos de indiferencia para la institución limitando completamente el desarrollo de habilidades y destrezas, los directivos se concentran en los beneficios netamente económicos obviando la satisfacción y bienestar del personal.

Ser tomado en cuenta a la hora de tomar decisiones refuerza la conexión hacia los objetivos, sin embargo, hacerlo bajo un régimen restrictivo no permite expresar libremente las ideas en pro de maximizar el beneficio de la institución, estas restricciones limitan la participación del trabajador que solo actúa en cautela para evitar las represalias en su contra al no concordar con los directivos.

Clima Participativo:

Este clima es completamente opuesto al anterior desarrollase dentro de un ambiente de confianza fomenta a que el trabajador participe y aporte nuevas y creativas ideas, sabiendo que éstas pueden ser escuchadas por sus directivos, claro está que los directivos toman las decisiones, pero ellos consideran que aquellos que ayudan a la empresa quedarse en pie deben sentirse parte de la misma al ser escuchados. No cabe duda que una organización que fomenta la participación de sus trabajadores colabora a la creación de un ambiente de confianza en donde la comunicación es activa y entre todos los miembros sin temor a las represalias de sus ideas. Incluir a la fuerza laboral en el crecimiento organizacional acarrea mutuos beneficios y desarrolla la lealtad y compromiso de los trabajadores con la institución en la que están.

2.2.5. Cultura Organizacional

La cultura organizacional cada vez es más importante en el estudio de comportamiento organizacional, en síntesis, es el análisis de la cultura organizacional, es importante a la hora de elaborar las estrategias de la organización para poder identificar una ventaja competitiva, definiendo a la cultura organizacional como el conjunto de rituales y formas que comparten los miembros de una empresa y que se convierte en la piedra angular del comportamiento de los nuevos empleados. Se identifican dos características: Intensidad e integración; la primera es la aceptación de los empleados ante las normas o rasgos culturales dentro del área de trabajo, esta característica mide la aceptación y la profundidad de la cultura; la segunda característica hace referencia al alcance de la cultura, mide la capacidad de las distintas áreas para asimilar una cultura general (Guerrero & Silva, 2017).

Los aspectos fundamentales destacables de la cultura organizacional, son aquellos que definen a la organización como tal y norman a los empleados, estos pueden ser reacios a las normas o no tener el conocimiento de las mismas o manejarse de acuerdo a las mismas, el aplicar las normas de manera flexible, puede existir un ambiente laboral adecuado, donde todos manejan las normas de manera general,

viceversa al contar con normas que no sean flexibles, el clima organización lograría ser más productivo y rentable que otros al tener una adecuada dirección.

2.2.6. Comportamiento organizacional

Una organización es un sistema socio-económico y técnico dentro de otro aún más amplio como la sociedad con la que interactúa mutuamente. La organización puede ser definida como un sistema integrado por individuos y grupos de trabajo en base a una determinada estructura y en un ambiente parcialmente controlado, y desarrollan actividades en base a sus objetivos comunes. La estructura organizacional es importante para las empresas, define las estructuras y cadenas jerárquicas, que le permitan elaborar sus productos en pro de sus objetivos (Bravo, Márquez, & Saltos, 2016).

El comportamiento organizacional contiene características que permiten conocer cómo son y cómo funcionan las empresas, pues las empresas deben adaptarse a un mundo globalizado y cambiante que día a día contrae nuevas exigencias por lo que deben acoplarse para brindar las mejores condiciones a su capital humano con ello se logra establecer una ventaja competitiva aportando un cambio de mentalidad que conlleva hacia el éxito con una correcta dirección que ayude a la toma de decisiones empresariales (Gonzales Garcia, 2015, pág. 138).

El comportamiento organizacional se orienta al estudio del grupo humano hacia su satisfacción laboral proporcionándoles incentivos adecuados para su realización personal, al mismo tiempo que se logran conseguir las metas y objetivos trazados por la institución. Lo que significa que, dentro del comportamiento se debe tomar en cuenta la conducta de cada individuo, es importante destacar que ellos tienen su mundo diferente y de cada uno se puede tomar sus mejores ideas, al mismo tiempo las organizaciones deben ser recíprocas con sus empleados en cuanto a motivaciones sean estas económicas o no, ya que pueden darse compensaciones no monetarias como las capacitaciones que ayudarán a crecer profesionalmente a los empleados.

El reto para la administración de una empresa es el establecimiento de esquemas de recursos humanos que aporten al incremento de la efectividad de los servicios que brinda una organización mientras se genera un ambiente favorable, ya sea a través de las

herramientas de gestión; en otros términos, el rendimiento de los individuos deben verse con un enfoque integral, orientado hacia el clima, los procesos claves y la estructura de la organización para determinar los factores que influyen sobre los individuos. El comportamiento en los trabajadores depende de la sumatoria de los factores organizativos existentes, junto las interacciones colectivas dentro de la empresa, el clima de la empresa su cultura, el nivel de responsabilidad y el cumplimiento del objeto social de cada empresa (Molina, Briones, & Arteaga, 2016).

El comportamiento organizacional puede definirse como la conducta o el quehacer de individuos, grupos o estructuras que inciden en la eficiencia y eficacia de las instituciones. Podrían plantearse tres niveles de análisis del comportamiento organizacional: desde la gerencia con destino a los trabajadores (jerárquico), desde los trabajadores hacia la gerencia y hacia ellos mismos (relacional) y un tercer nivel lo constituiría la proyección de la empresa, incluido gerencia y trabajadores, hacia la sociedad (social).

2.2.7. Componentes del Comportamiento Organizacional

Según Pesantes & Guapacaza (2012) señala que el comportamiento organizacional se compone de cuatro aspectos básicos los cuales son: Influencias ambientales, procesos individuales, procesos de grupo e interpersonales y procesos organizacionales (pág. 9).

Influencias ambientales: En este apartado participan agentes externos de la institución quienes ejercen presiones, exigencias y expectativas que se encuentran en constante cambio.

Procesos Individuales: Cada ser humano es diferente por tal motivo su comportamiento difiere significativamente en su trabajo, y las actividades se deben planear acorde a la opinión de la mayoría, todo comportamiento individual es la base para mejorar el desempeño de la empresa.

Procesos de grupo e interpersonales: Las relaciones interpersonales son aquellas que permiten la interacción entre grupos, por tal razón se debe comprender,

direccionar y diseñar procesos de carácter social que permitan que los integrantes de un equipo generen habilidades que aporten a la erradicación de barreras y puedan conseguir metas propuestas.

Procesos organizacionales: Está directamente relacionado con la comprensión y dirección de los procesos para solventar eficazmente los problemas organizativos y sacar adelante a la organización.

Analizando los elementos mencionados anteriormente sobre el Comportamiento Organizacional se concluye que son importantes para orientar a un grupo de individuos encaminados a la satisfacción laboral a través de la motivación que le impulsa a auto realizarse, de igual forma encamina sus acciones en busca del desarrollo organizacional.

2.2.8. Motivación

La motivación es el eje fundamental del estudio del comportamiento organizacional, lo que permite que existan una extensa información sobre la teoría del comportamiento del ser humano como tal, y es que la motivación mide el rasgo de compromiso de una persona con la consecución de sus objetivos, el patrón de comportamiento varia de persona en persona, pero el fin procesal siempre son, las causas externas e internas, ya sea por necesidad o herencia; estas los guían a la consecución de sus objetivos. En el ámbito laboral, motivación es el esfuerzo que está dispuesto a hacer un trabajador para llegar a cumplir su responsabilidad dentro de una empresa, la motivación laboral es resultado de factores individuales, como personalidad, habilidades cognitivas, instrucciones, actitudes y el clima laboral, esto conlleva a establecer análisis de los factores motivacionales de la persona y establecer un nexo entre los objetivos personales y organizacionales (Benegas & Cardona, 2017).

Por lo enunciado puede decirse que la motivación son todos los factores tanto externos como internos que influyen en el trabajador en su comportamiento como tal, para desempeñarse en su labor, es aquel impulso que lo hace realizar su labor con diligencia.

2.2.8.1. Clima organizacional y Motivación Laboral

Los directivos de las organizaciones, buscan establecer el adecuado ambiente que fomente la participación, de los colaboradores en los procesos y mantenerlos motivados mejorando su satisfacción laboral, los diversos estudios dentro de la psicología empresarial determinan que el ambiente influye en la motivación laboral, siendo una relación recíproca entre ambos factores (Benegas & Cardona, 2017).

Los niveles de motivación laboral son consecuencia de factores individuales, que inciden en el deseo de una persona para trabajar, pero que el adecuado ambiente laboral, fomenta al desempeño de los trabajadores a desarrollar su trabajo a un mayor rendimiento.

2.2.9. Comunicación interna y Clima laboral

Las organizaciones se establecen los niveles tradicionales jerárquicos, los cuales plasman la idea de la división de trabajo, esto genera una estructura formal comunicativa que supuestamente no permite la informalidad; sin embargo, se considera que la comunicación está conformada por los aspectos formales e informales de la comunicación, que complementan a una organización, mientras en unos aspectos mantenga su formalidad como una organización única y en otros cambie a aspectos informales, que vinculen a todos los miembros de la organización a un todo, generaría dos principales consecuencias. La primera son todos los valores, creencias y valores de comportamiento, compartidos dentro de una fracción de la sociedad, de la cual se generan micro culturas de cada nivel de organización, la segunda es la interrelación de la estructura global ocasionada por la dependencia y grupos de decisión (Montoya R. M., 2018).

Dentro del ámbito empresarial se considera a la comunicación interna como una ciencia joven, se determina como una competencia inherente y básica que debe tener un líder, la comunicación interna es la capacidad de facilitar la emisión de información entre los miembros de la organización y entre la empresa y el entorno, la manera de comunicarse a la hora de transmitir información de un nivel a otro, es un factor a considerar en la influencia de satisfacción, motivación y productividad laboral de los

empleados ya sea positiva o negativamente, entonces se considera a la comunicación importante a la hora de gestionar información interna, para mejorar los niveles de productividad de la empresa (Ancín & Espinosa, 2017).

La comunicación es un factor determinante del clima organizacional, la manera de transmitir información, mantener canales claros de comunicación, la manera de comunicarse entre los distintos niveles jerárquicos afecta a los niveles de productividad de una organización manteniendo un adecuado clima organizacional.

2.2.9.1. Comunicación interna, identidad y cultura

La identidad y cultura es la información que la empresa ofrece de sí misma, a través de su conducta, la comunicación y el simbolismo son propias de su forma de expresión, de esta manera se da a conocer la identidad corporativa y se distingue a través del tiempo y por el comportamiento de los trabajadores, en otras palabras, se entiende como imagen a la personalidad que la empresa transmite a través de su cultura organizacional (Ancín & Espinosa, 2017).

2.2.9.2. Comunicación Interna y Clima Organizacional

Se entiende como clima organizacional a la atmósfera interna de la organización, la percepción psicológica que existe en cada organización. La percepción psicológica que existe en cada organización, en este contexto, se involucran temas enfocados en el ámbito de tecnología, política, reglamentos internos y demás comportamientos de carácter social. Los individuos interpretan a su organización de acuerdo las primeras percepciones, las cuales inciden en sus conductas coadyuvando a la comunicación interna de forma integral donde se interrelacionan todos los colaboradores con el fin de mantenerlos informados y permite crear un clima participativo (Ancín & Espinosa, 2017).

La comunicación interna estudia las maneras en que los trabajadores interactúan entre si dentro del clima organizacional, fomentando un clima participativo donde se permita la comunicación entre áreas, se mejore la percepción e interpretación de cada trabajador dentro de una organización; sin embargo, el no generar los canales de

información adecuado impactan negativamente en la percepción de la organización, el tipo de actividades que el trabajador desarrolle y los niveles de participación activa dentro de la organización.

2.2.10. El Conflicto

El conflicto está presente dentro de cualquier compañía, suele originarse por emociones negativas, lo cual origina disputas entre los diferentes individuos, dentro de la misma área de trabajo o de otra área, esta tensión afecta por completo al ambiente organizacional de la organización en el corto y mediano plazo si no se le da la debida y cuidadosa atención, porque estas consecuencias pueden ser desastrosas y disminuir la buena percepción que tiene los trabajadores de la empresa, causando el declive de la empresa (Caicedo, 2015).

2.2.10.1. Etapas del Conflicto de las empresas

Según Caicedo (2015) existen cinco etapas del conflicto, misma que se describe a continuación:

1. Contraposición o potencial incompatibilidad

Esta situación se da cuando hay una comunicación ineficiente dentro de la institución, y la estructura organizacional no está bien definida, con los niveles jerárquicos, pero, también se atribuye a ciertas actitudes de cada trabajador, tales como: El tono de voz, la manera de responder, el carácter, que pueden ser factores causantes para un conflicto futuro.

2. Conocimiento o personalización

La incompatibilidad se plasma en acciones irreversibles, que lentamente van a deteriorar el ambiente laboral, y las funciones de los trabajadores de la empresa.

3. Intensión

El conflicto ya no solo involucra a las partes afectadas, afecta a todo el ambiente laboral, tanto que las actividades se desarrollan ineficazmente, se generan discusiones e interrupciones de las jornadas laborales.

4. Comportamiento

Hay agresiones entre los individuos en conflicto el funcionamiento de la compañía va al declive, todo esto desemboca en reducción de productividad de la empresa.

5. Resultados

El líder o gerente encargado y el grupo deben mejorar y manejar esta situación para evitar que llegue a más allá de la incompatibilidad.

Es inevitable el conflicto en la época actual; sin embargo, sus consecuencias no siempre son negativas, como se presume, pero esta idea parte del siguiente criterio, las situaciones conflictivas personales tienen mucho menos peso que las situaciones conflictivas situacionales, lo que permite obtener el máximo de beneficios del conflicto; dicho de otro modo, el conflicto entre personas tiende a ser cíclico, destructivo y hostil; sin embargo, este aspecto abre la curva de aprendizaje a la mejora continua y al no estancamiento, a través de la identificación de la raíz y plantear el cambio personal y social, además de establecer, un conjunto de nuevas técnicas y mejoras a los métodos de respuesta, fomenta la construcción de mejores y más duraderas relaciones.

2.2.11. Fundamentación teórica de la Variable Dependiente

2.2.12. Administración

Flores Villalpando (2014) indica que la administración es la planeación, dirección, organización y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización, entonces se expresa que la administración se aplica en todo tipo de organización, porque esta es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás los deberes o funciones específicas en un todo coordinado, para que la toma de decisiones sea la correcta y se cumplan las metas y objetivos que se

proponen alcanzar para beneficio de los empleados y de la propia organización que lo que busca es obtener los beneficios deseados.

La administración es un proceso en el cual las organizaciones planifican, direccionan, organizan y controlan todas y cada una de las actividades que se realizan en la misma, con el único fin de alcanzar las metas y objetivos planteados siempre y cuando se cumplan con eficiencia y eficacia, ya que ésta se fundamenta en todas aquellas actividades que deben emprenderse para coordinar el esfuerzo de un grupo el cual busca mejorar las condiciones del mismo y de la organización (Chiavenato, 2018).

2.2.13. Liderazgo en el clima laboral

Es la habilidad empresarial por la cual un líder influye en la consecución de los objetivos empresariales; sin embargo, el logro de los objetivos empresariales a veces no se logra porque el liderazgo implantado en la empresa no genera la adecuada motivación en los trabajadores, lo que desemboca en una dinámica de pérdida de sentido de pertenencia en los colaboradores con la organización. Un líder empresarial, debe tener una clara visión sobre la manera de relacionarse con las personas de esta manera establecer una perspectiva sobre el área de recursos humanos permitiendo liderar su empresa de manera competitiva mientras mantiene un entorno laboral satisfactorio. Un buen liderazgo es logrado a través del reconocimiento fundamental de cada componente de la organización, la orientación combinada con la implementación de método eficiente de liderazgo, representa la clave de un éxito organizacional, el ambiente organizacional debe ser impactado por el liderazgo del empresario o dirigente del grupo; dicho de otro modo, este debe demostrar que sus habilidades y destrezas en conjunto con sus colaboradores pueden direccionar la organización a través de la excelencia (Rodríguez, 2014).

Se puede determinar que el éxito del clima organizacional, que genera efectividad en la empresa, se logra a través de todas las personas que participen en el proceso en donde un líder empresarial es el pilar impulsador que mediante el uso adecuado de sus palabras y conductas, mantiene a los trabajadores motivados con un alto sentido de pertenencia organizacional que se desempeñen de manera efectiva y con

una visión clara de los objetivos a conseguir permitiendo a la organización mantenerse durante el tiempo y con una ventaja competitiva y siempre a la vanguardia del mercado.

Según Rodríguez (2014) un líder debe mantener un ambiente adecuado para estar en la vanguardia.

- Comunicación efectiva: se basa en la empatía, escucha activa, ideas asertivas y retroalimentación.
- Relaciones Interpersonales: Son interacciones recíprocas donde interactúan entre sí, intercambiando ideas y fortaleciendo relaciones que ayudan a la motivación.
- Manejo de la incertidumbre y complejidad: el líder analiza y focaliza sus esfuerzos en resolver la falta de consistencia, que quizá desencadenen en inseguridad o dudas dentro de la empresa.
- Confianza: Un líder siempre demuestra confianza para que exista un buen ambiente laboral, porque es necesario transmitirlo al logro de los objetivos.
- Autodesarrollo: Se refiere al crecimiento personal, potencializando las capacidades de cada persona en busca de la excelencia.
- Flexibilidad: los trabajadores se adaptan fácilmente a los posibles cambios.
- Motivador: Se caracteriza por encaminar a un grupo hacia el logro de los objetivos, explotando su máximo potencial.
- Trabajo en equipo: determinan las competencias aptas para trabajar en conjunto que se acople a las fortalezas y debilidades.
- Administración del tiempo: Se debe designar tareas y tiempos para el cumplimiento de éstas.
- Toma de decisiones: comprende la capacidad de juicio

2.2.14. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral genera un impacto positivo en el éxito de cualquier organización, en este ámbito se aplican factores extrínsecos que según Herzberg los más

importantes son: beneficios sociales, condiciones laborales, remuneración, seguridad laboral, buenas relaciones interpersonales, supervisión y políticas empresariales que reconozcan su labor, todo lo mencionado se traduce en el incremento de la productividad (Charaja & Mamani, 2014).

2.2.14.1. Recompensas Equitativas

La satisfacción laboral también involucra ciertos tipos de recompensa que elevan su sentimiento de pertenencia y le dan un propósito su labor estas recompensas se distinguen en 2 tipos:

Extrínsecas

Se basan en recompensas de carácter externo que motivan o promueven el desempeño de cada persona, éstos pueden ser pago de sueldos, ascensos, promociones, y también por el desarrollo de trabajo extraordinario (Sánchez & García, 2017).

Intrínsecas

Para Sánchez & García (2017) las recompensas intrínsecas son en las que el empleador se preocupa por integrar el trabajo en equipo de sus empleados, por ejemplo, cuando éste trabajo representa un desafío o interés que impulsa el trabajo por simple gusto.

2.2.15. Gestión de talento humano

La gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señala la importancia de una participación de la empresa donde implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional (Alvarado & Barba, 2016).

La gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas de lo que saben hacer o deben hacer.

La presencia del talento humano en las instituciones, determina la existencia de áreas departamentales, que se encargan del manejo del personal dentro de una organización, el área de talento humano siempre se encargará de adecuar a los trabajadores en los puestos de acuerdo a sus habilidades y capacidades (Zambrano, 2018).

Las empresas y organizaciones todas sin excepción deben contar con un área encargada de administrar los recursos humanos, en esta área es donde se desarrollan funciones como: estudio de perfil, reclutamiento, selección, inducción, remuneración y evaluación del desempeño, en el mundo globalizado de cambios gigantescos y vertiginosos, el talento humano es tan importante como la inversión financiera de un accionista a la empresa, todos forman parte del crecimiento de manera, participativa y conjunta (Justo, 2017).

El área de talento humano según Armijos, Bermúdez, & Mora (2019), es primordial en las organizaciones porque provee herramientas que conduzcan hacia la calidad y eficiencia como ente diferenciador ante la competencia, por lo tanto, encaminan hacia el logro de los objetivos, es esencial mantener condiciones óptimas que motive a los empleados para explotar sus capacidades.

El desarrollo del personal se basa en la transformación de comportamientos y actitudes para satisfacer las necesidades de los empleados y motivar el compromiso social, esta dependencia tiene sub áreas subáreas con el fin de fomentar el clima laboral que impulse el rendimiento y la productividad (Bravo & Valle, 2017).

2.2.15.1. Evaluación de desempeño

Chiavenato (2018) considera que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada uno de los trabajadores, relacionadas obviamente con las actividades que realiza, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Además, ésta sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y ante todo analizar cuál es el aporte que el colaborador presta a la empresa. En la evaluación participa el evaluado y su superior, a través del cual se puede identificar problemas de supervisión, de adecuación de la persona al cargo, de falta de capacitación y, por lo tanto, establecer los mecanismos idóneos y aplicar los programas necesarios para corregir los problemas encontrados y de esta manera se espera mejorar la calidad del trabajo, y, por ende, mejorar la productividad de la organización.

En una organización, como es lógico, no todas las personas son iguales, el comportamiento y los resultados varían. Las diferencias son en cuanto a capacidad, inteligencia, formación académica, iniciativa y ante todo y, sobre todo, la actitud, pilar fundamental para obtener buenos resultados en la organización.

2.2.16. Rendimiento del trabajador

De acuerdo a Pernía & Carrera (2014) afirma que el grado del rendimiento de un trabajador se puede medir a través sus actividades.

Capacidad para la Resolución de problemas: Esto señala a las deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias, en donde el trabajador debe hacer uso de todos los recursos disponibles para cumplir con las metas establecidas.

Ausentismo: Se refiere a la responsabilidad del trabajador en cumplir con las funciones dentro del tiempo establecido por la identidad.

Compromiso: Involucra la capacidad de trabajar independientemente frente a problemas infrecuentes a través de la creatividad.

Trabajo en equipo: Esta es la capacidad de trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo para solucionar problemas, en un ambiente de respeto y participación mutua.

2.2.17. Desempeño laboral

El Desempeño laboral puede definirse como al resultado de la relación entre los resultados del trabajo y la ejecución realizada, en pro de la organización, este desempeño, es afectado de igual manera por factores externos y no solamente por la labor de determinado cargo (Álvarez et al.,2018).

Según García 2011 citado por Chávez (2014, pág. 75) que define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso.

El conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

El desempeño se entiende al nivel de cumplimiento que tiene el trabajador de su labor, se considera que es la eficacia individual por parte del personal en la organización, por tanto que se considera que el desempeño es importante para el desarrollo de la organización, por lo tanto el desempeño se mide por un conjunto de habilidades, capacidades, necesidades y cualidades estos a su vez se involucran en la ejecución del trabajo, creando conductas que afectan a la empresa. Dado que el desempeño debe ser evaluado se establece, que es el proceso por el cual se procede a

evaluar los diferentes rasgos del trabajo, para determinar en qué nivel de eficacia se encuentra el empleado (Chiang & San Martín, 2015).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de enfoque

Cuantitativo: La característica de este enfoque se basa en la utilización de una metodología positivista orientada a la recolección de información para conceptos empíricos medibles, su objetivo es comprobar si existe un grado de significación entre las variables analizadas haciendo énfasis en la precisión de procedimientos para la medición Cadena et al.,(2017).

Para este trabajo es procedente la aplicación de una investigación cuantitativa, pues permite plasmar en contexto datos numéricos sobre una temática, mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, software estadístico. Además, permite recopilar la información primaria utilizando métodos de muestreo cuyos resultados se pueden representar en forma numérica una vez que hayan sido analizados de manera cuidadosa para predecir el futuro probable del tema en cuestión.

La información cuantitativa de este trabajo se centra en la obtención de los datos, tabulaciones y cuantificaciones de estos en base a la perspectiva de los colaboradores de la Institución. A través de las hojas de cálculo de Microsoft Excel se procede a tabular los datos de las encuestas para poder transportar al programa estadístico SPSS, mismo que nos permitirá obtener el análisis de resultados mediante la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. Adicionalmente, para establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, se empleará la correlación de Pearson, misma que permite medir hasta qué punto se relacionan las variables de un estudio.

3.2. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de la Investigación

Descriptivo: El tipo de investigación de este estudio es descriptivo ya que permite describir las características de la población o fenómeno que se está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué” del sujeto de investigación en lugar del “por qué”. En otras palabras, la investigación descriptiva se centra en describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en "porqué" se produce un determinado fenómeno. En otras palabras, "describe" el tema de la investigación, sin cubrir "por qué" sucede (Rojas, 2015).

Este tipo de investigación se aplica porque se inicia con una descripción del problema para el análisis de los datos, así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico, con el objeto de describir los componentes principales del clima organizacional que influye en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en el GAD Municipal, basados en la realidad de su población.

Diseño de la Investigación

No Experimental: Es aquella investigación para la cual no se manipulan las variables, dejándolas en estado natural, es decir, se rige a observar y analizar fenómenos porque no existe un control directo sobre las variables y tampoco se puede influir en ellas porque ya sucedieron con anterioridad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). En este caso las variables no han sido modificadas se pretendió realizar la investigación directa hacia las opiniones de los encuestados, no se utiliza preguntas abiertas para evitar sesgos o modificaciones en sus opiniones.

Por lo tanto, se puede manifestar que el desarrollo de este trabajo investigativo se enmarca en un estudio bibliográfico documental, aplicado a un trabajo de campo no experimental (puesto que no se van a realizar pruebas de laboratorio con toma de muestra), buscando la correlación, entre las variables planteadas.

3.3. Alcance de la investigación

Correlacional:

En el método correlacional se pueden identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no”. En este método se utilizan cálculos estadísticos, haciendo mediciones de los factores, para relacionarlos entre sí, se puede también incluir el control de variables a fin de obtener resultados más válidos. Este método se emplea cuando no es posible utilizar el método experimental, dado que las variables a investigar son conceptos hipotéticos y por tanto no pueden ser manipuladas empíricamente (García, 2019)

En este nivel de investigación se estudian con más detalle las relaciones entre las variables. Una correlación puede darse de forma positiva o negativa, es decir que no necesariamente con el incremento de una variable, la otra se comportará en aumento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). Debido a las características que se están midiendo, es factible la aplicación de una correlación de Pearson, misma que mide la correlación que existe entre las variables y los ítems en un estudio.

Se concluye finalmente que se emprenderá un nivel de investigación descriptiva-correlacional, con la intención de probar que tanto incide el clima organizacional con el desempeño laboral. Cabe indicar que la correlación resultante puede ser positiva o negativa, así como también puede que únicamente ciertos ítems de las variables se relacionen unos con otros, y esto se reflejará en los resultados posteriores.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

La población es la totalidad de elemento a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010).

Para Posada (2016) , la población o universo es un conjunto de elementos a los cuales se les analizan las características comunes. Para la presente investigación, la población está enmarcada en de 150 trabajadores del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola.

3.4.2 Muestra

Según el autor Posada (2016), la muestra se define como un conjunto de elementos seleccionados adecuadamente, que pertenecen a una población determinada, o sea que es una parte de la población o universo.

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Torres & Bernal, 2010), para el estudio se considera la siguiente fórmula de cálculo de la muestra y se considera el 95% de nivel de confianza, 5% de error y la cantidad de los trabajadores existentes.

Se aplica la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza 95% = (1.96)

p: probabilidad de ocurrencia

q: probabilidad de no ocurrencia = (1-p) = (1-0.50)

N: Población

e: Nivel de error 5% =(0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 150 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * 150 - 1 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108 \text{ encuestas a colaboradores}$$

Luego de aplicar la formular, me arroja que debo realizar las encuestas a 108 trabajadores, en porcentaje a un 72% del 100% de la población total, es decir voy a realizar un análisis de casi todo el sector, por ende mis datos van hacer representativos; en la práctica es imposible que toda la población responda, cuando le obliguemos a responder las encuestas no vamos a tener datos validos; porque nos van a responder con datos perdidos; eso puede ponernos en riesgo la confiabilidad de resultados.

Una vez que se ha determinado la muestra, es necesario distribuir entre todos los colaboradores

Tabla 3 . Muestra del estudio

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%	MUESTRA
Trabajadores Administrativos	60	40%	43
Trabajadores Operativos	90	60%	65
TOTAL	150	100%	108

Fuente: Análisis de datos GAD Municipal

Se concluye que, para el proceso de recolección de información primaria, se contará con los criterios de 43 colaboradores administrativos y 65 trabajadores operativos del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, los cuales serán determinados por la aplicación de un muestreo no probabilístico intencional, en el que prevalece el criterio del investigador, dependiendo de la disponibilidad del personal al momento de levantar la información de campo.

3.5. Métodos de recolección de Información

3.5.1 Técnica: Encuesta

Es una técnica que hoy por hoy se ha convertido en una actividad cotidiana en la cual todo ser humano participa tarde o temprano, desde el punto de vista científico es el primer paso de recogida de datos mediante la interrogación sistemática a un conjunto de personas que comprenden una población o a su vez la muestra de la población, este es un factor crucial para recopilar información, y presentar resultados obtenidos (López & Fachelli, 2015).

3.5.2 Instrumento: Cuestionario

Según Vera & Oblitas, (2017) el cuestionario es considerado un instrumento de investigación que contiene un conjunto de preguntas relacionadas a un determinado tema o problema que además puede contener escalas como instrumentos de medición que frecuentemente son utilizadas.

3.5.3 Método de análisis de Datos

Para esta investigación se utilizó las siguientes herramientas y programas

- ✓ Tablas estadísticas
- ✓ Diagramas de pastel
- ✓ Microsoft Excel

3.6. Ficha técnica del instrumento Clima Organizacional

Para esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de información el cuestionario diseñado y validado por Brown y Leigh (1996); formado por seis dimensiones con 21 variables (preguntas), con el fin de determinar los hechos que suceden dentro de una organización (Gomez, Ramón, & Lopez, 2010).

Al ser un cuestionario previamente construido y validado por el autor no se requiere realizar validación del instrumento para este proyecto de investigación.

Cuestionario de Brown y Leigh (1996)

Tabla 4. Ficha Técnica de Cuestionario Brown y Leigh

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Cuestionario de clima laboral realizado por Brown y Leigh
Autora	Loza Naranjo Sara Lizbeth
Procedencia	Universidad Central del Ecuador
Número de ítems	21
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 20 minutos
Medidas	Psicométrico
Dimensiones	6 dimensiones
Validación	Juicio de expertos realizado por el autor
Población objetivo	Servidores públicos del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo

Fuente: Cuestionario Clima Laboral (Brown y Leigh 1996)

El cuestionario se construyó con 6 dimensiones que miden el clima organizacional a través de 21 preguntas, las mismas que se agrupan como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5. Factores y preguntas cuestionario Clima Organizacional

Nº	FACTOR	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
1	Apoyo del superior inmediato	1,2,3,4,5
2	Claridad del Rol	6,7,8
3	Contribución personal	9,10,11,12
4	Reconocimiento	13,14,15
5	Expresión de los sentimientos	16,17,18, 19
6	Trabajo como reto	20,21

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional (Brown y Leigh 1996)

La escala de respuesta de las preguntas es a través de escala de Likert de 5 niveles, de la siguiente manera:

Opciones de respuesta:

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

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.- Análisis e Interpretación de los resultados del clima organizacional

Variable de la Dimensión: APOYO DEL SUPERIOR INMEDIATO

Pregunta No.1 ¿Mi jefe es flexible en relación al cumplimiento de mis objetivos?

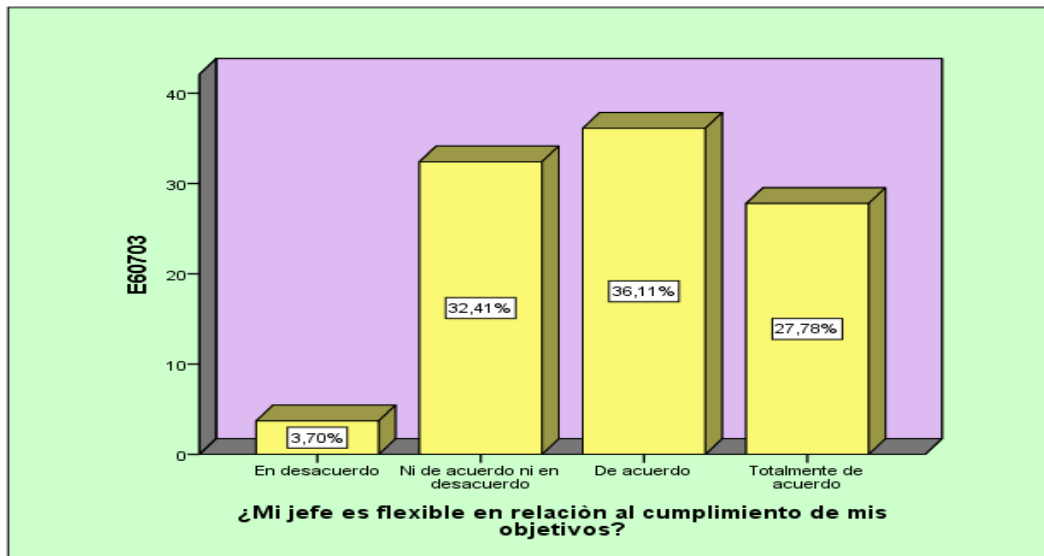
Tabla 6. Cumplimientos de Objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	3,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	32,4
De acuerdo	39	36,1
Totalmente de acuerdo	30	27,8
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 1. Cumplimiento de objetivos



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del 100% de encuestados, solo el 3,70% señalan que están en desacuerdo con la flexibilidad de su jefe con relación al cumplimiento de objetivos, el 32,41% no está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 36,11% está de acuerdo y el 27,76% restante está totalmente de acuerdo.

Se concluye que la mayoría de trabajadores del GAD Municipal consideran que sus jefes son flexibles al cumplimiento de sus objetivos. Cabe mencionar también que existe un porcentaje alto de personas en un punto neutro de opinión.

Pregunta No.2 ¿Mi jefe apoya mis ideas y la forma en que hago las cosas?

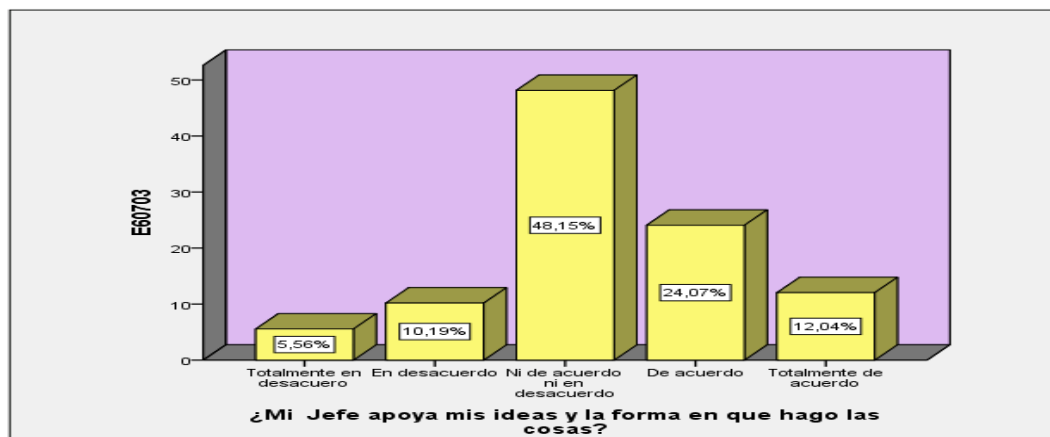
Tabla 7. Apoyo de Ideas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5,6
En desacuerdo	11	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	48,1
De acuerdo	26	24,1
Totalmente de acuerdo	13	12,0
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 2. Apoyo de Ideas



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Con respecto a la pregunta si el jefe apoya ideas y la forma en que desarrolla las cosas, el 48,15% asegura estar en una posición parcial, es decir, ni de acuerdo ni es desacuerdo, mientras que el 24,07% está de acuerdo, seguido del 12,04% que están totalmente de acuerdo, finalmente el 5,56% señala estar totalmente en desacuerdo.

Se puede identificar claramente que la mayor parte de los trabajadores no están seguros si se sienten apoyados por sus jefes de la forma de cómo hacen las cosas y menos de la mitad de trabajadores se consideran apoyados por los jefes, contrastando con un porcentaje bajo de personas que no se consideran apoyados por sus jefes.

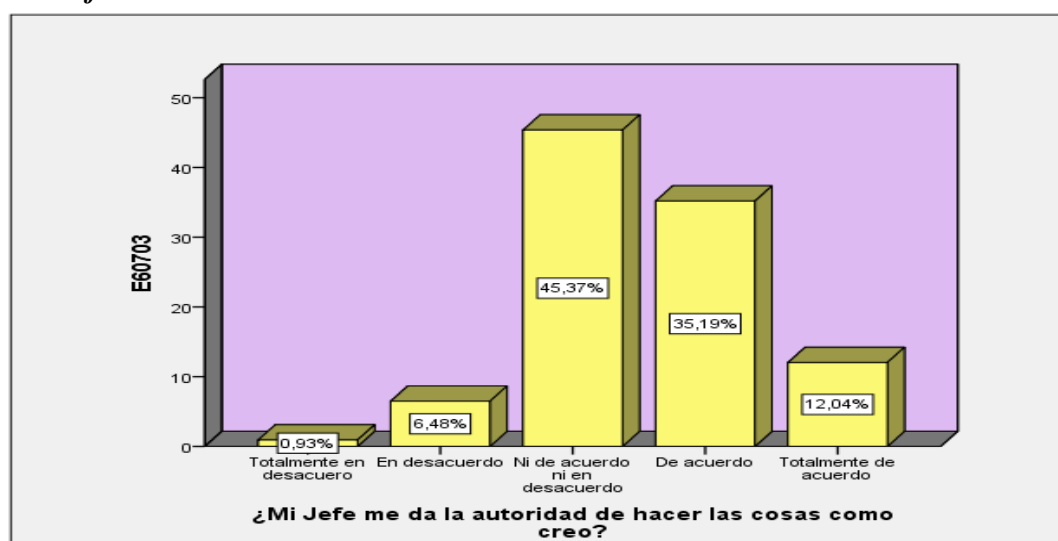
Pregunta No.3 ¿Mi jefe me da la autoridad de hacer las cosas como creo?

Tabla 8. Autoridad de hacer las Cosas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,9
En desacuerdo	7	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	45,4
De acuerdo	38	35,2
Totalmente de acuerdo	13	12,0
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Gráfico 3. Autoridad de hacer las Cosas



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

En relación con la autorización que da el jefe al trabajador para hacer las cosas a su criterio, el 45,37% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35,19% está de acuerdo, el 12,04% está totalmente de acuerdo, el 6,48% está en desacuerdo y el 0,93% está totalmente en desacuerdo.

Se denota que en su mayoría los encuestados no saben si tienen o no autoridad propia para hacer las cosas como ellos creen conveniente, pero existe también una cifra significativa que aseguran que tienen esa autoridad para hacerlos, contrastando también con la pequeña cifra de trabajadores que consideran que no tienen esa autoridad por parte de sus jefes.

Pregunta No.4 ¿Soy cuidadoso en la aceptación de responsabilidades porque mi jefe es crítico de las nuevas ideas?

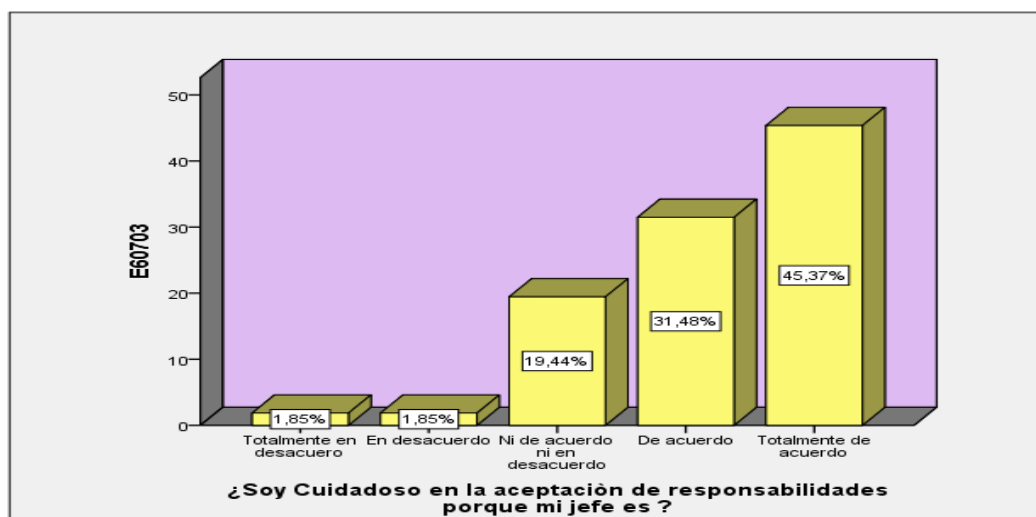
Tabla 9. Aceptación de Responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,9
En desacuerdo	2	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	19,4
De acuerdo	34	31,5
Totalmente de acuerdo	49	45,4
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 4. Aceptación de Responsabilidades



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta.

Del 100% de encuestados, el 45,37% está totalmente de acuerdo en pensar que son cuidadosos en la aceptación de responsabilidades porque su jefe es crítico de las nuevas ideas el 31,48% está de acuerdo, el 19,44% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y existe un empate del 1,85% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Se puede apreciar un alto porcentaje de trabajadores que son cuidadosos al momento de aceptar responsabilidades por parte de su jefe, seguido de un porcentaje significativo de trabajadores que están indecisos en este aspecto. También cabe mencionar que existe un muy pequeño porcentaje de trabajadores que afirman no ser cuidadosos al momento de aceptar responsabilidades.

Pregunta No.5 ¿Puedo confiar en que mi jefe apoye mis decisiones en el trabajo?

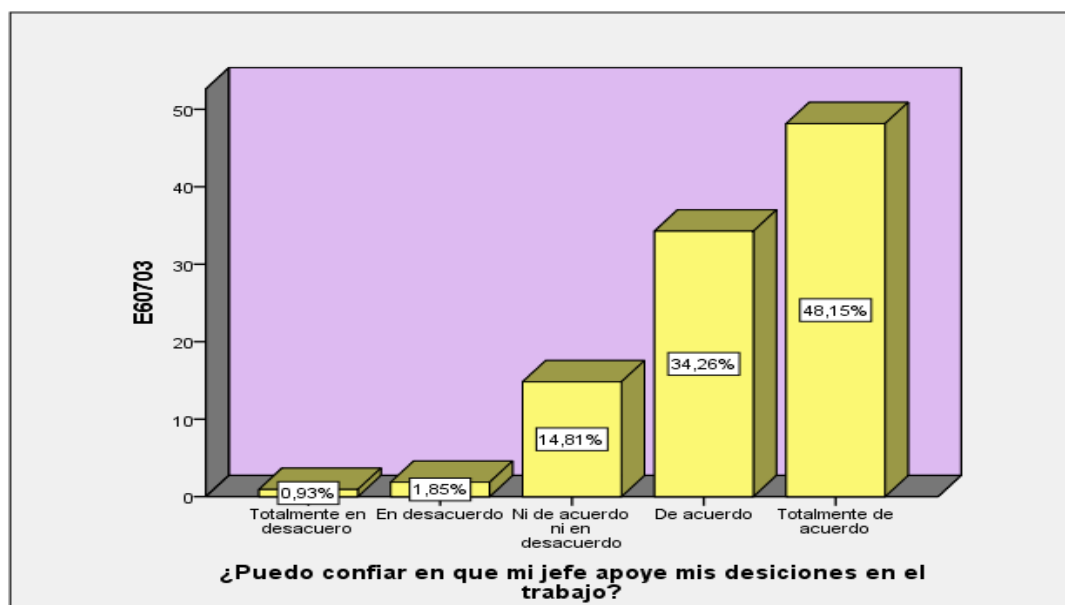
Tabla 10. Apoyo de Decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,9
En desacuerdo	2	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,8
De acuerdo	37	34,3
Totalmente de acuerdo	52	48,1
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 5. Apoyo de Decisiones



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

En cuanto a la confianza y apoyo del jefe en las decisiones que toman los trabajadores, el 48,15% asegura estar totalmente de acuerdo y el 34,26% señala estar de acuerdo, el 14,81 no están ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 1,85 en desacuerdo y solo el 0,93 están totalmente en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores siente el respaldo por parte de sus jefes al momento de tomar sus propias decisiones con relación a su puesto de trabajo. Existe también un porcentaje significativo de personas indecisas que no saben si sus jefes respaldan las ideas que ellos puedan tener, mientras que un porcentaje muy pequeño de trabajadores piensa que no son respaldados al momento de tomar decisiones por cuenta propia

Variable de la Dimensión: CLARIDAD DEL ROL

Pregunta No.6 ¿Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mi trabajo?

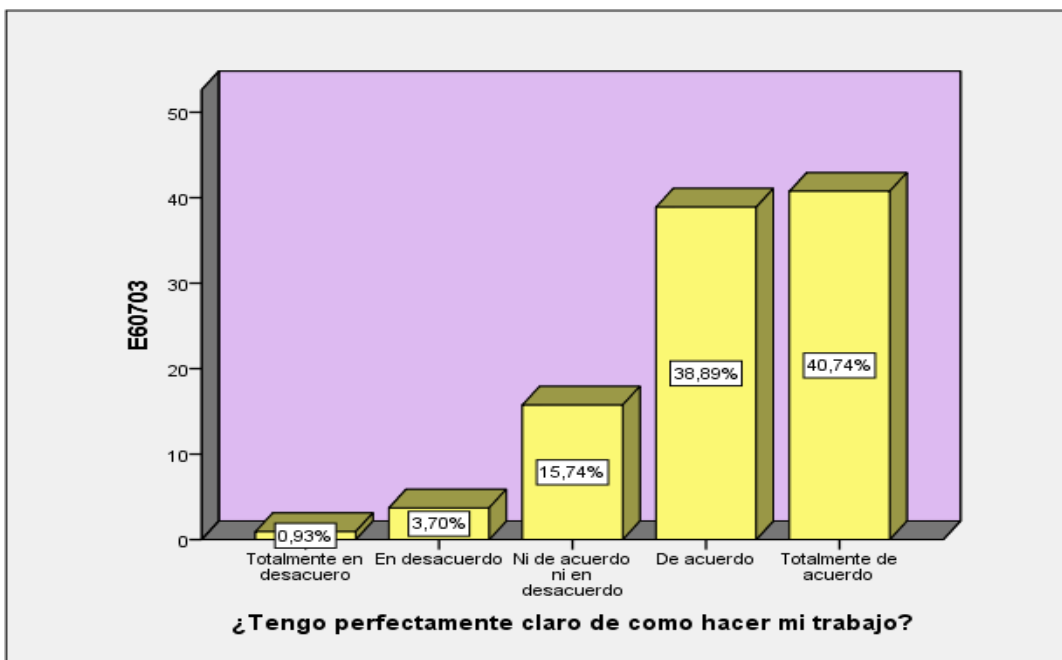
Tabla 11. Determinado mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,90
En desacuerdo	4	3,70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	15,70
De acuerdo	42	38,90
Totalmente de acuerdo	44	40,70
Total	108	100,00

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 6. Determinado mi Trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestados, el 40,74% de los encuestados están totalmente de acuerdo con relación a la claridad que tienen en cómo realizar su trabajo, mientras que el 38,89% está de acuerdo con esta pregunta, el 15,74% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,70% en desacuerdo y el 0,93% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los trabajadores tiene una idea clara y bien estructurada de cómo hacer un trabajo de calidad en su puesto asignado. También se puede apreciar que un porcentaje representativo tiene dudas en cuanto al tema, mientras que un porcentaje muy pequeño no tiene clara la idea de cómo desempeñar el rol que se le asignó previamente.

Pregunta No.7 ¿La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mi trabajo está claramente definida?

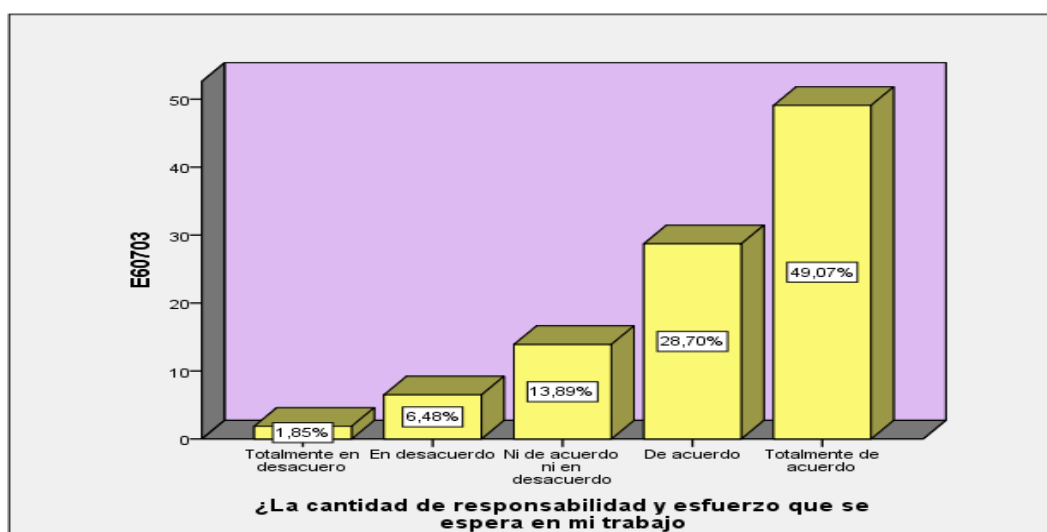
Tabla 12. Responsabilidad Definida

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,9
En desacuerdo	7	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13,9
De acuerdo	31	28,7
Totalmente de acuerdo	53	49,1
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 7. Responsabilidad Definida



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 49,07% de encuestados está totalmente de acuerdo en que la cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de su trabajo está claramente definida, el 28,70% está de acuerdo, el 13,89% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 6.48% está en desacuerdo y el 1,85% está de totalmente en desacuerdo, demostrando que las responsabilidades del trabajo no se encuentran bien definidas.

La gran mayoría de encuestados tiene una buena definición de las responsabilidades que debe cumplir en su puesto de trabajo, haciendo que el trabajo que estos realizan sea de calidad. Por otra parte, existe un porcentaje significativo de personas que tienen una definición no muy clara de sus responsabilidades. También existe un pequeño porcentaje de personas que no tienen clara la definición de sus responsabilidades en el puesto del trabajo, ocasionando que el trabajo que ellos realizan no sea de calidad

Pregunta No.8 ¿Las normas de desempeño en mi área son bien entendidas y comunicadas?

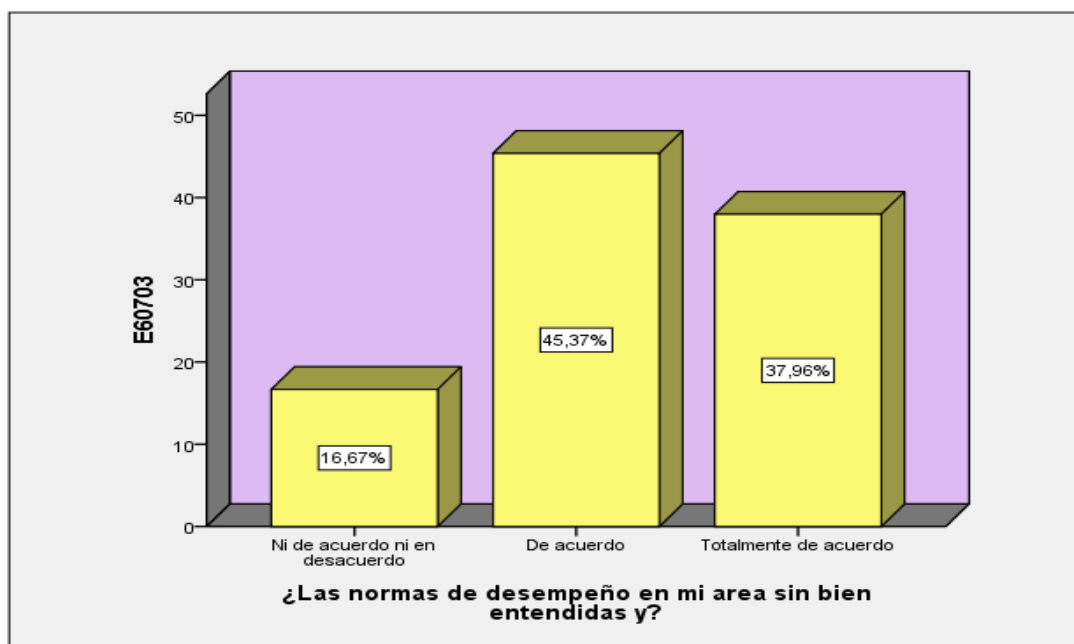
Tabla 13. Normas de Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	16,7
De acuerdo	49	45,4
Totalmente de acuerdo	41	38,0
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 8. Normas de Desempeño



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, un 45,37% está de acuerdo en que las normas de desempeño en su área de trabajo son bien entendidas y comunicadas, un 37,96% está totalmente de acuerdo, mientras que el 16,67% restante se muestra indeciso en este aspecto.

Los resultados anteriormente mencionados muestran que existe un buen grado de comunicación en la organización, presentando solo un pequeño porcentaje de personas que se encuentran indecisos con relación a este tema.

Variable de la Dimensión: CONTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

Pregunta No.9 ¿Me siento muy útil en mi trabajo?

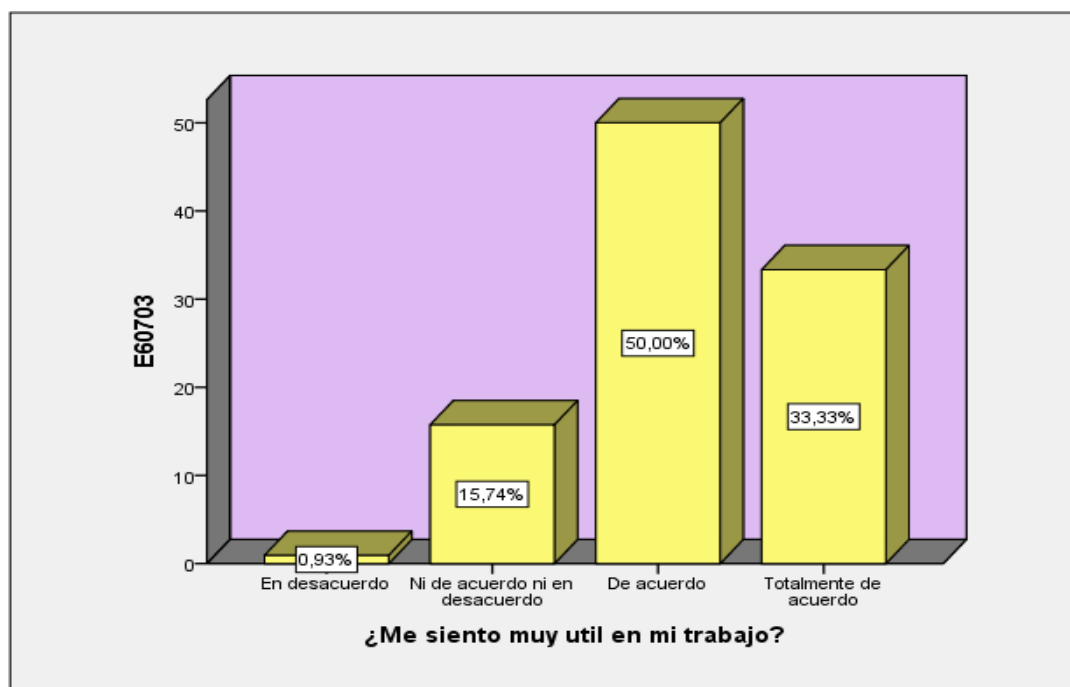
Tabla 14. Útil en mí Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	15,7
De acuerdo	54	50,0
Totalmente de acuerdo	36	33,3
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 9. Útil en mi trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 50% está de acuerdo en que se sienten muy útiles en su puesto de trabajo, el 33,33% está totalmente de acuerdo, el 15,74% se muestra indeciso, mientras que el 0,93% está en desacuerdo con la idea.

Se puede apreciar que la gran mayoría de trabajadores se siente útiles en sus puestos de trabajo, lo que motivará a la buena realización del mismo. Por otro lado, un

porcentaje significativo de trabajadores no sabe si son útiles en sus puestos de trabajo, mientras que un pequeño porcentaje considera que no son para nada útiles en sus puestos de trabajo.

Pregunta No.10 ¿Mi trabajo bien hecho hace la diferencia?

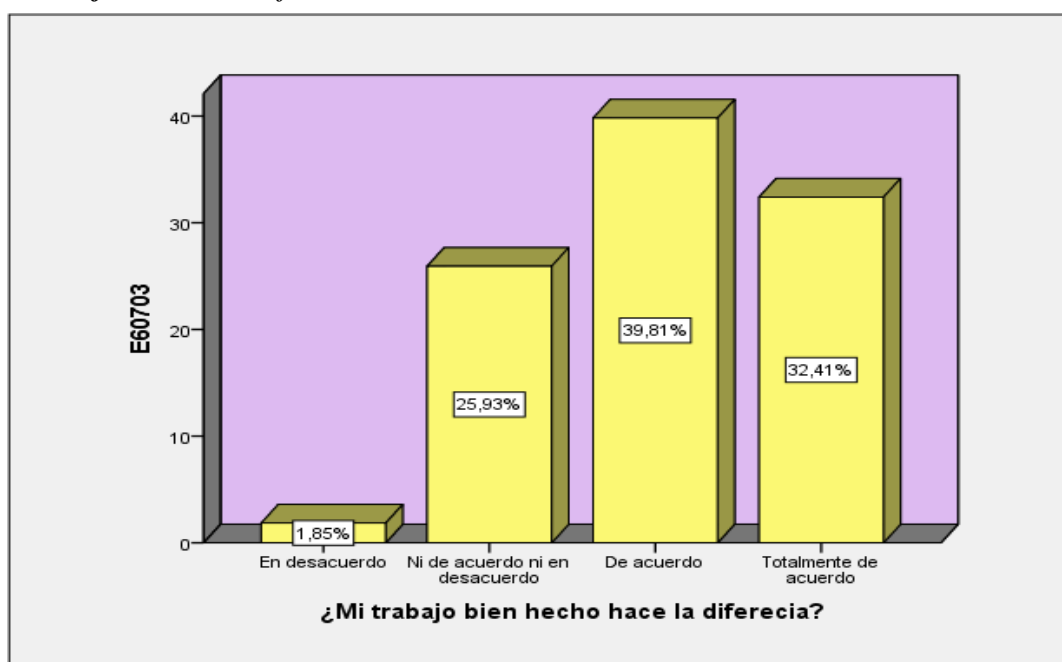
Tabla 15. Trabajo Bien Realizado

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	25,9
De acuerdo	43	39,8
Totalmente de acuerdo	35	32,4
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 10. Trabajo Bien Realizado



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 39,81% está totalmente de acuerdo en que su trabajo bien hecho hace la diferencia, un 32,41% está totalmente de acuerdo, un

25,93% se muestra indeciso en este aspecto, mientras que el 1,85% restante está en desacuerdo con esta idea.

Se puede apreciar que la gran mayoría de trabajadores cree que la manera en como hace su trabajo va a marcar la diferencia, motivándose a hacer un buen trabajo. Existe también un porcentaje significativo de trabajadores que tienen sus dudas con relación a esta idea, mientras que un muy pequeño porcentaje cree que su trabajo bien hecho no marca ninguna diferencia para la organización.

Pregunta No.11 ¿Me siento pieza clave en la organización?

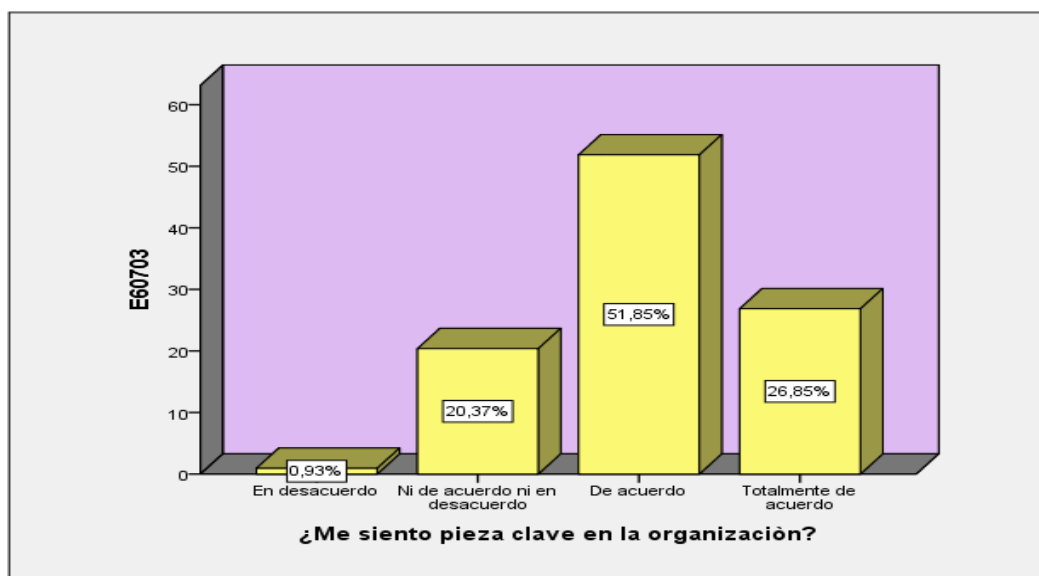
Tabla 16. *Clave en la Organización*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,90
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	20,40
De acuerdo	56	51,90
Totalmente de acuerdo	29	26,90
Total	108	100,00

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 11. Clave en la Organización



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 51,85% está de acuerdo en que son una pieza clave dentro de la organización, el 26,85% está totalmente de acuerdo, el 20,37% está indeciso en este aspecto, mientras que el 0,93% está en desacuerdo.

Se puede apreciar que la gran mayoría de trabajadores siente que son una pieza clave dentro de la organización. También se puede apreciar que existe un porcentaje significativo de personas que tienen dudas con relación a su relevancia dentro de la organización, contrastando con el porcentaje muy pequeño de personas que consideran que no son una pieza clave dentro de la organización.

Pregunta No.12 ¿El trabajo que hago es muy valioso para esta organización?

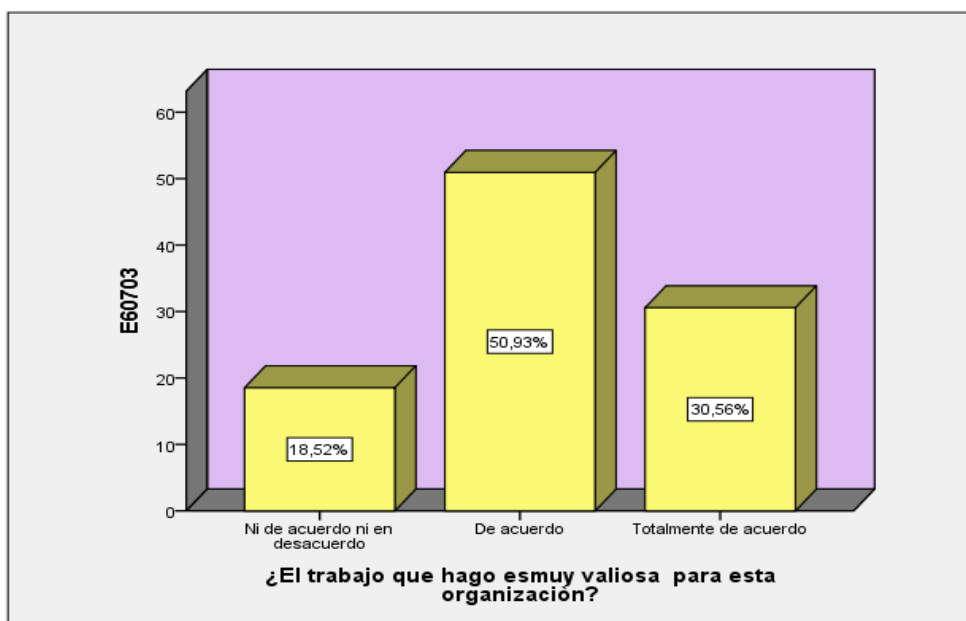
Tabla 17. Trabajo Valioso

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	18,50
De acuerdo	55	50,90
Totalmente de acuerdo	33	30,60
Total	108	100,00

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 12. Trabajo Valioso



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

El 100% de los encuestados, el 50,93% está de acuerdo en que su trabajo es valioso para su organización, seguido tenemos el 30,56% que afirman estar totalmente de acuerdo y el 18,52% manifiestan que ni están de acuerdo ni en desacuerdo.

Casi la totalidad de trabajadores encuestados consideran que el trabajo que ellos realizan es importante para la organización, contrastando con un porcentaje significativo de personas que están en duda con relación a esta idea.

Variable de la Dimensión: RECONOCIMIENTO

Pregunta No.13 ¿Casi nunca siento que mi trabajo no es reconocido?.

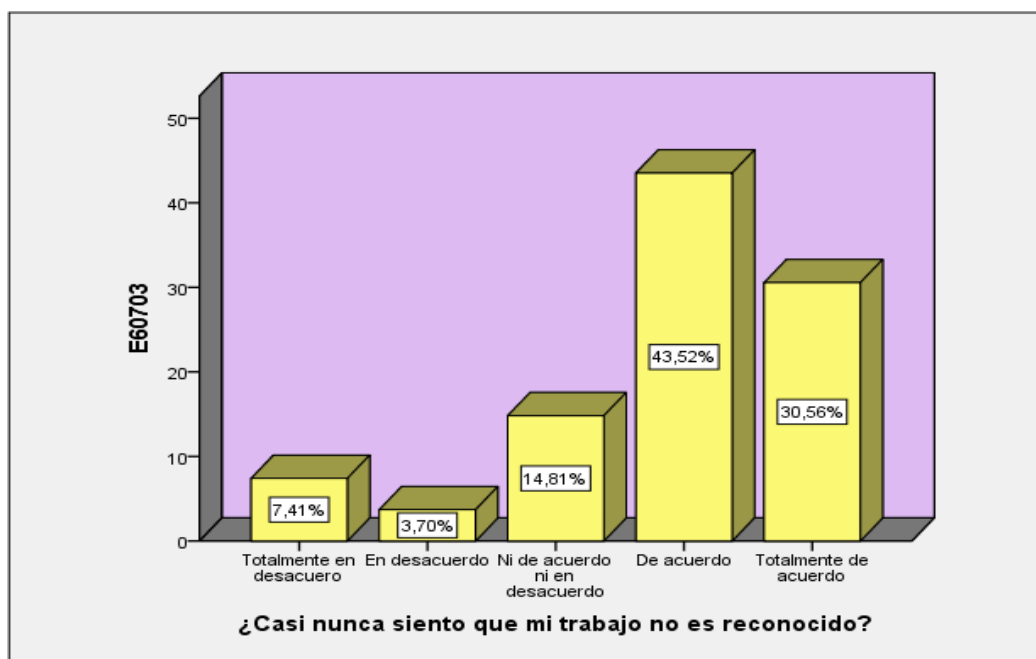
Tabla 18. Mi trabajo no es reconocido

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	7,40
En desacuerdo	4	3,70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,80
De acuerdo	47	43,50
Totalmente de acuerdo	33	30,60
Total	108	100,00

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 13. Mi trabajo no es reconocido



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

El 43,52% está de acuerdo en que casi nunca su trabajo no es reconocido, por lo que el 30,56% afirma estar totalmente de acuerdo, es decir, su trabajo es reconocido, el 14,81% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,41% está totalmente en desacuerdo y el 3,70% afirma también estar en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores piensa que la organización reconoce el trabajo que ellos realizan para la misma. Un porcentaje significativo tiene dudas con relación a

este aspecto, mientras que un porcentaje también significativo considera que su trabajo no es debidamente reconocido por la organización.

Pregunta No.14 ¿Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo?

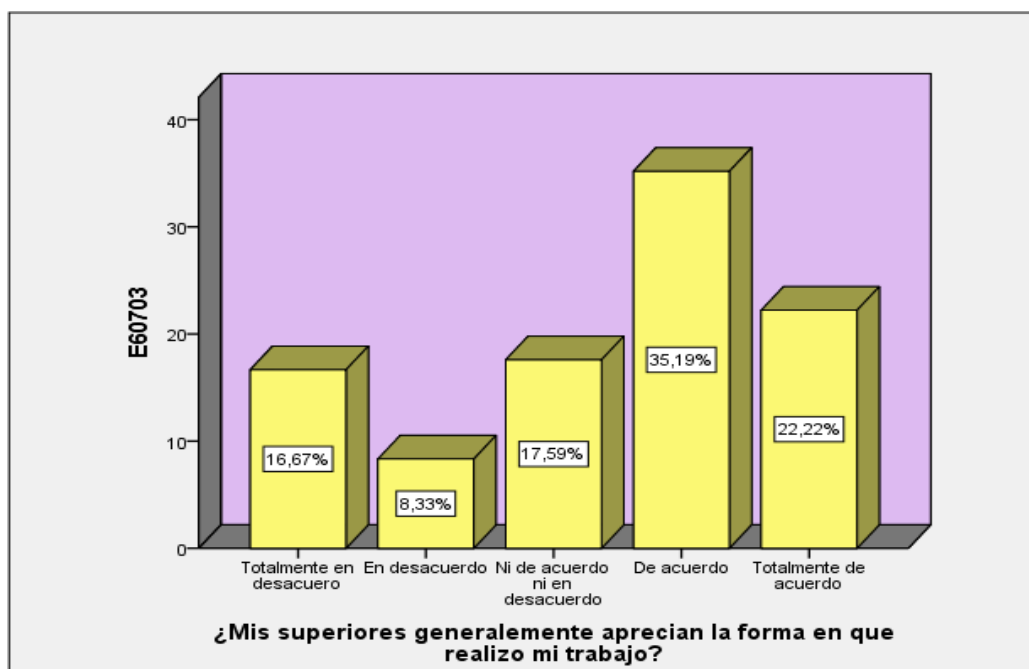
Tabla 19. *Aprecian mi Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	16,7
En desacuerdo	9	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	17,6
De acuerdo	38	35,2
Totalmente de acuerdo	24	22,2
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 14. *Aprecian mi Trabajo*



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 35,19% asegura estar de acuerdo en que sus superiores generalmente aprecian la forma en que realiza su trabajo, el 22,22% afirma estar totalmente de acuerdo, el 17,59% afirma no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16,67% aseguran estar totalmente en desacuerdo y el 8,33% estar de desacuerdo en que los superiores aprecian la forma en la que realizan el trabajo.

La mayoría de trabajadores considera que sus superiores aprecian su forma de trabajar dentro de la organización. Esto contrasta con el porcentaje significativo de personas que considera que sus superiores no aprecian la forma en que ellos trabajan dentro de la organización, mientras que en menor porcentaje, hay trabajadores que tienen dudas con relación a este aspecto.

Pregunta No.15 ¿La organización reconoce el significado de la contribución que hago?

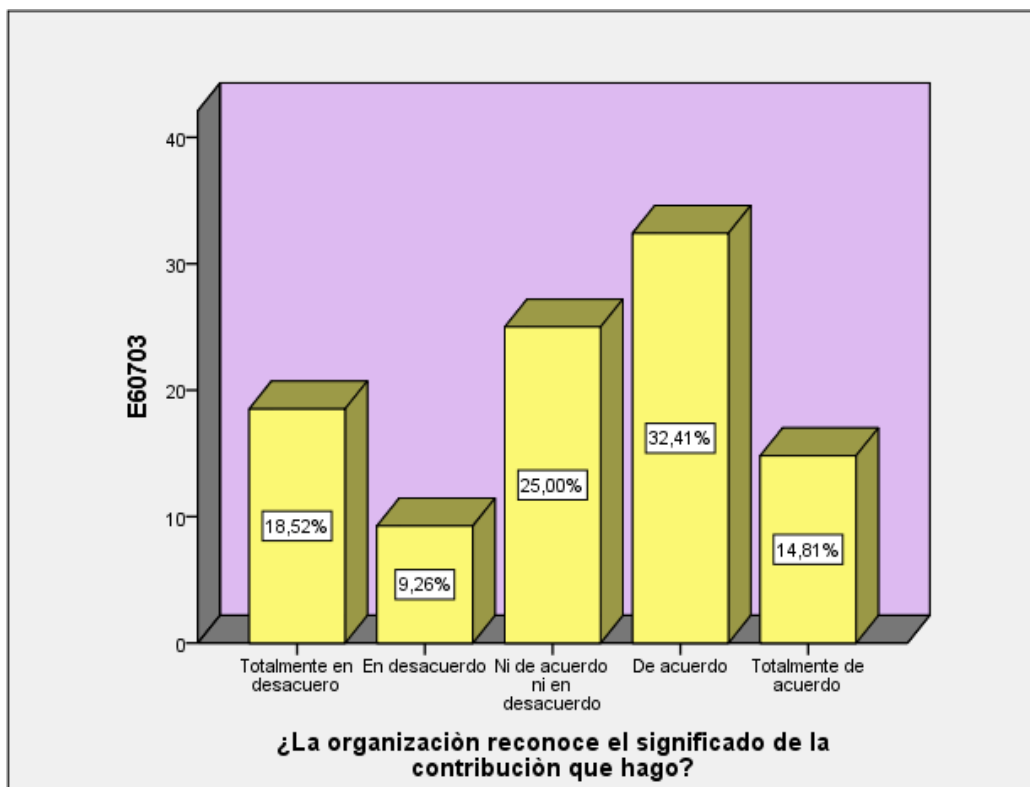
Tabla 20. Reconocimiento de la Contribución

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	18,5
En desacuerdo	10	9,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	25,0
De acuerdo	35	32,4
Totalmente de acuerdo	16	14,8
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 15. Reconocimiento de la Contribución



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, El 32,41% está de acuerdo en que la organización reconoce el significado de la contribución que hace a la misma, el 25,00% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,52% está totalmente en desacuerdo, el 14,81% está totalmente en de acuerdo, mientras que el 9,26% restante está en desacuerdo.

Se puede apreciar que van a haber opiniones divididas casi empatadas entre las personas que consideran que la organización reconoce la contribución que ellos hacen y las que consideran que la organización no reconoce dicha contribución, existiendo también un porcentaje significativo de personas que tienen dudas con relación a este tema.

Variable de la Dimensión: EXPRESIÓN DE LOS PROPIOS SENTIMIENTOS

Pregunta No.16 ¿Los sentimientos que expreso en mi trabajo son los verdaderos?

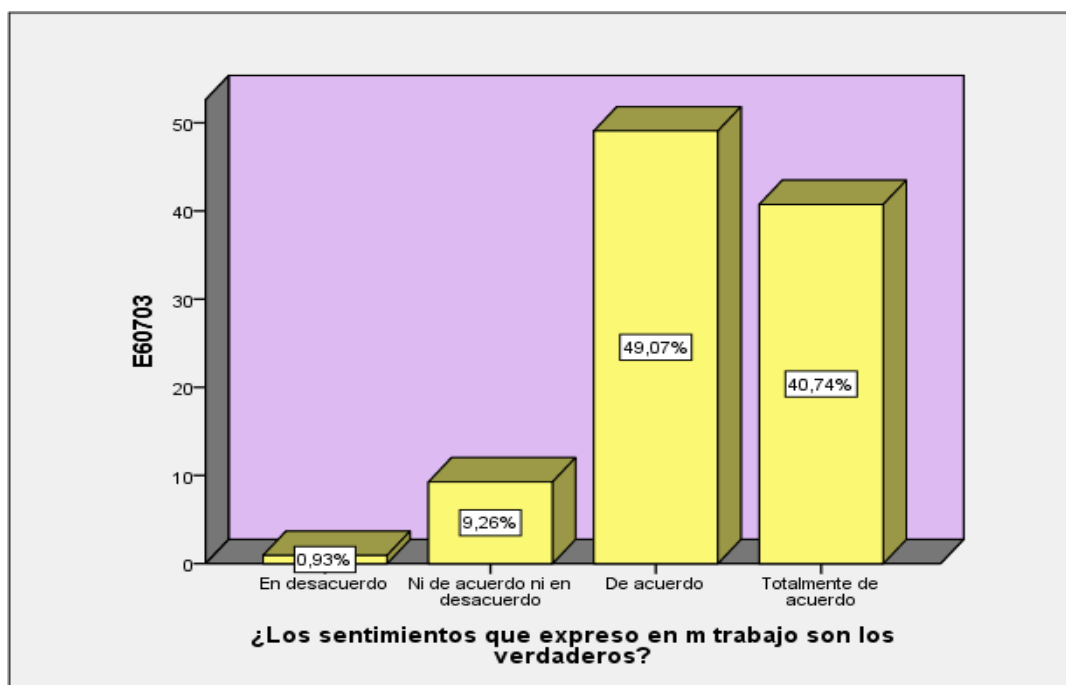
Tabla 21. Trabajo Verdadero

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9,3
De acuerdo	53	49,1
Totalmente de acuerdo	44	40,7
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 16. Trabajo Verdadero



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 49,07% está de acuerdo en que los sentimientos que expresan en su trabajo son verdaderos, el 40,74% está de acuerdo, el 9,26% no está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante no está de acuerdo.

Los resultados permiten apreciar que los trabajadores siempre van a mostrar sus sentimientos verdaderos hacia el trabajo, existiendo un porcentaje significativo de

trabajadores que está indeciso con relación al tema, mientras que un muy pequeño porcentaje considera que no demuestra lo que siente verdaderamente en el trabajo.

Pregunta No.17 ¿Me siento libre para ser yo mismo en esta organización?

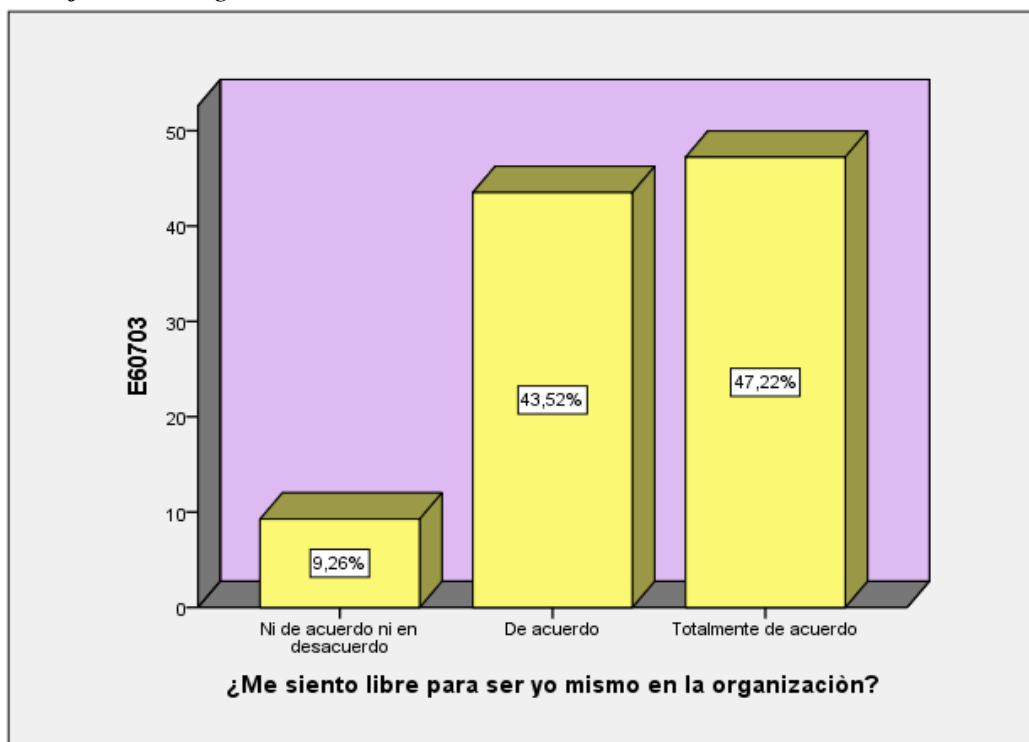
Tabla 22. Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9,3
De acuerdo	47	43,5
Totalmente de acuerdo	51	47,2
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 17. Organización



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 47,22% está totalmente de acuerdo en que se sienten libres para ser ellos mismos en la organización, el 43,52% asegura estar de totalmente de acuerdo y el 9,26% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Casi todos los encuestados sienten la libertad de ser ellos mismos dentro de la organización, lo que les permite trabajar de mejor manera. También se aprecia un pequeño porcentaje de personas que tienen sus dudas con relación a este tema.

Pregunta No.18 ¿Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente?

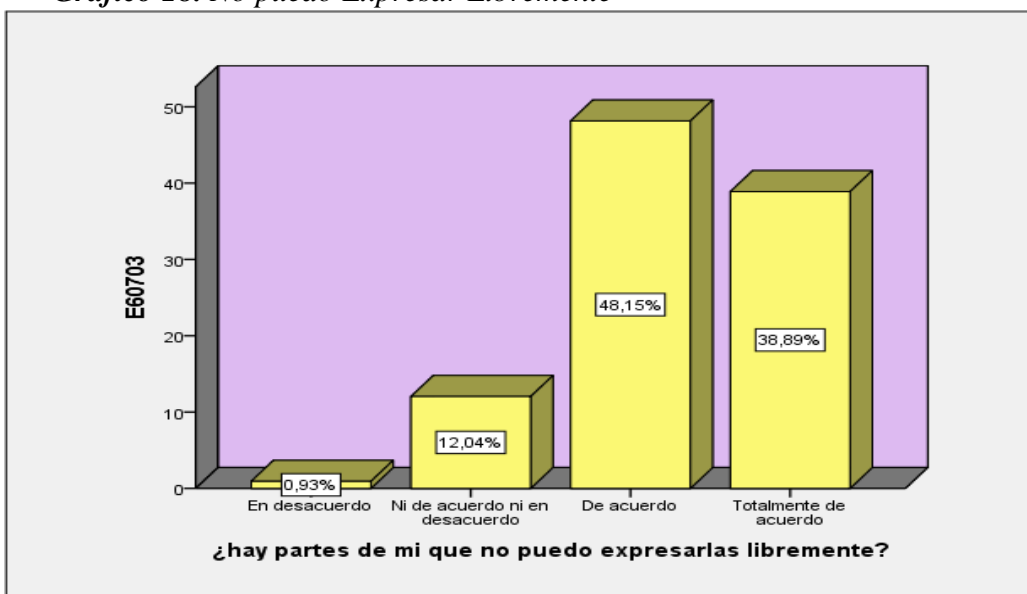
Tabla 23. No puedo Expresar Libremente

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	12,0
De acuerdo	52	48,1
Totalmente de acuerdo	42	38,9
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 18. No puedo Expresar Libremente



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 48,15% está de acuerdo en que hay partes que no puede expresarlas libremente, el 38,89% está totalmente de acuerdo, el 12,04% ni está en de acuerdo ni en desacuerdo, el 0,93% está en desacuerdo.

Se puede apreciar que un gran porcentaje de trabajadores piensa que hay partes que no puede expresar libremente en la organización. Esto se contrasta con el porcentaje significativo de personas que tienen dudas con relación al tema y el muy pequeño porcentaje de personas que consideran que si pueden expresarse libremente.

Pregunta No.19 ¿No hay problema si expreso mis sentimientos en este trabajo?

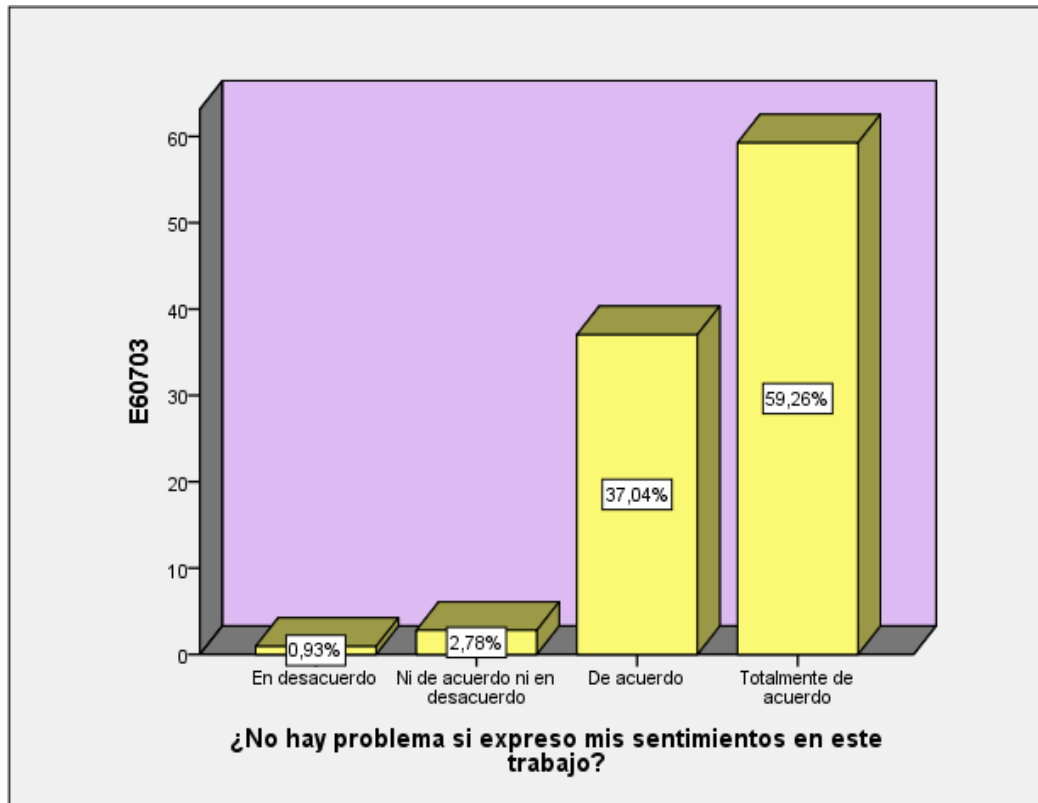
Tabla 24. No tengo Problema de expresar

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,8
De acuerdo	40	37,0
Totalmente de acuerdo	64	59,3
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 19. No tengo Problema de expresar



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 59,26% están totalmente de acuerdo en que no existirán problemas si expresan sus sentimientos en la organización, el 37,04% está de acuerdo, el 2,76% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante está en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores considera que no van a existir problemas si deben expresar sus sentimientos en la organización. Existe un pequeño porcentaje de trabajadores que tienen dudas con relación a este tema, mientras que otro pequeño porcentaje considera que van a existir problemas si expresan sus sentimientos en la organización.

Variable de la Dimensión: TRABAJO COMO RETO

Pregunta No.20 ¿Mi trabajo es restante?

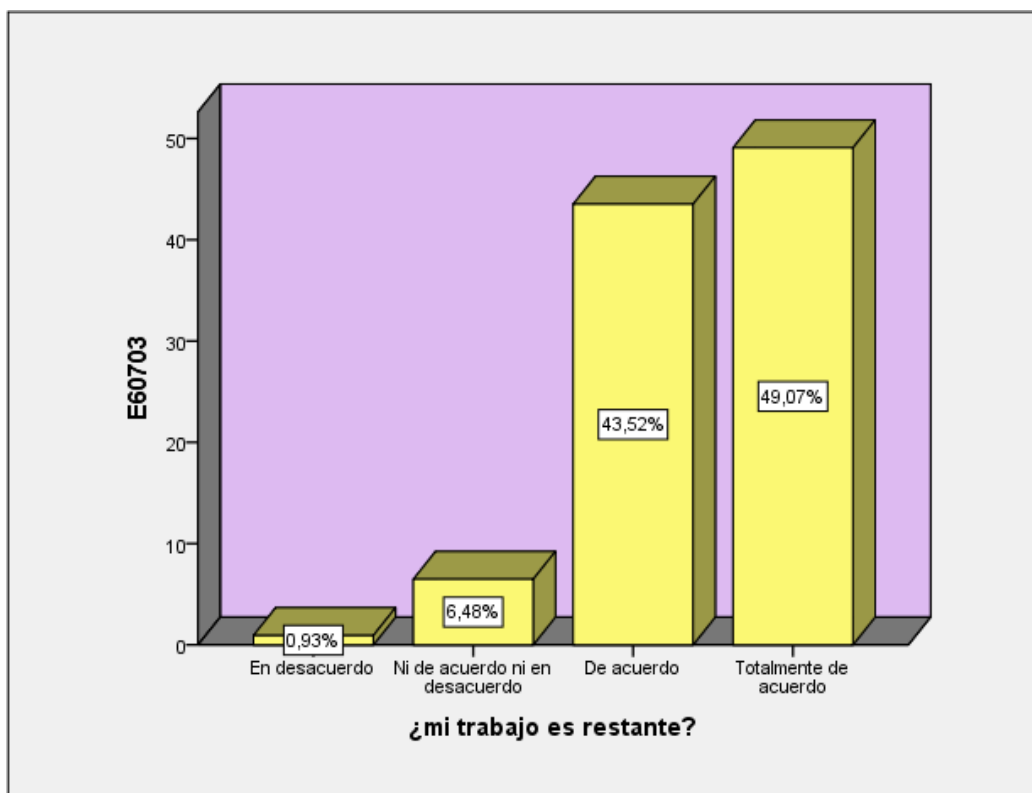
Tabla 25. Mi Trabajo Resta

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,5
De acuerdo	47	43,5
Totalmente de acuerdo	53	49,1
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 20. Mi Trabajo Resta



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 49,07% de los colaboradores encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que su trabajo es restante, el 43,52% está de acuerdo, el 6,48% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0,93% está en desacuerdo.

La gran mayoría de encuestados considera que su trabajo es restante, contrastando con un porcentaje poco significativo que tienen dudas sobre este tema, mientras que un porcentaje muy pequeño considera que su trabajo no es restante.

Pregunta No.21 ¿Para lograr mis objetivos de trabajo, requiero de mi máximo esfuerzo?

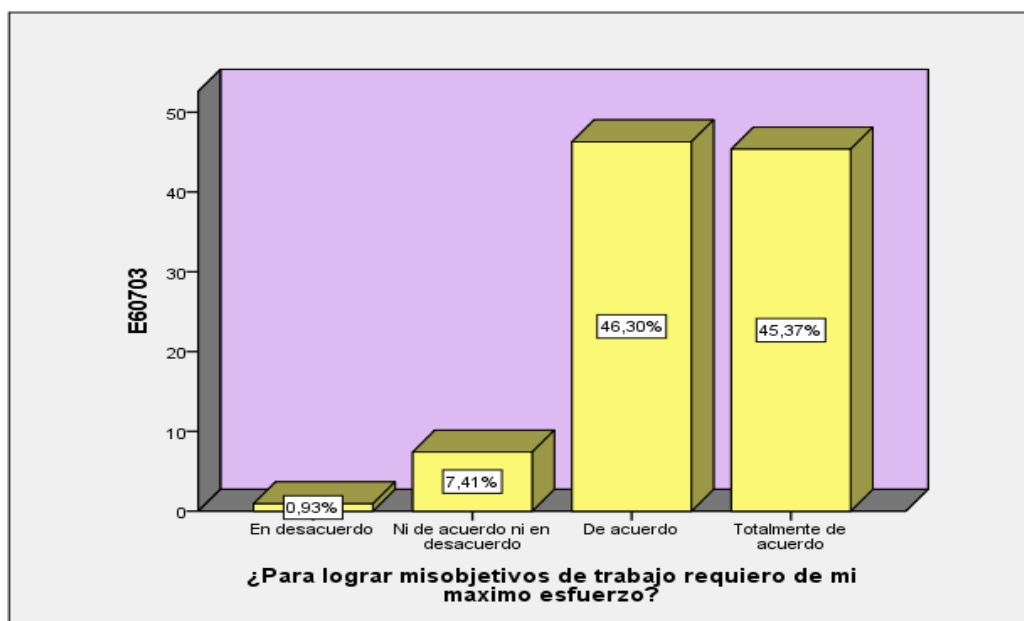
Tabla 26. Cumplir Objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,4
De acuerdo	50	46,3
Totalmente de acuerdo	49	45,3
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 21. Cumplir Objetivos



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 46,30% está de acuerdo en que requiere de su esfuerzo máximo para alcanzar los objetivos planteados, el 45,37% está totalmente

de acuerdo, el 7,41% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante está en desacuerdo.

Se puede apreciar que la gran mayoría de colaboradores considera que debe dar el máximo de su esfuerzo para alcanzar sus objetivos, en contraste con las personas que tienen dudas con relación a este tema y el mínimo porcentajes que no consideran que deban dar su mayor esfuerzo.

Desempeño laboral

Lineamientos:

Totalmente de acuerdo: 5 puntos

De acuerdo: 4 puntos

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos

En Desacuerdo: 2 puntos

Totalmente en Desacuerdo: 1 punto

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DESEMPEÑO LABORAL

Pregunta No.1¿En esta institución se promueve la generación de ideas propias?.

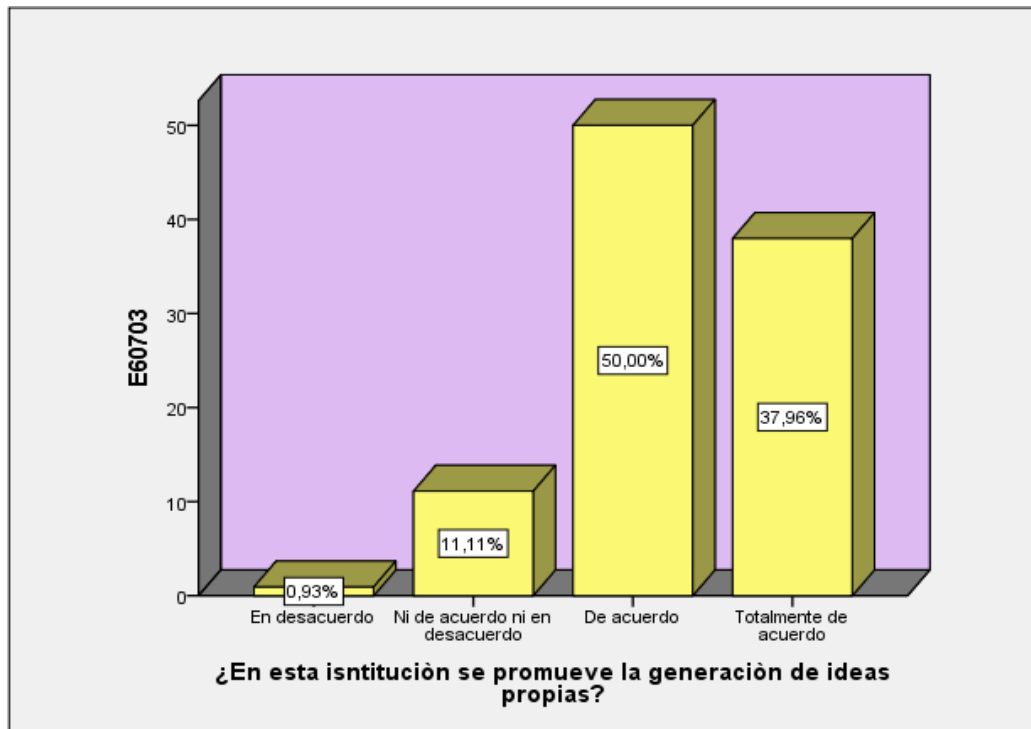
Tabla 27. Promover Ideas Propias

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	0,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	11,1
De acuerdo	54	50,0
Totalmente de acuerdo	41	38,0
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 22. Promover Ideas Propias



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Según la información recopilada el 50,00% de los encuestados aclara estar de acuerdo en que en la institución se promueve la generación de ideas propias; esta afirmación lo ratifica el 37,96% con un totalmente de acuerdo, mientras que el 11,11% ni está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 0.93% está en desacuerdo con todo lo manifestado anteriormente.

La gran mayoría de encuestados considera que la organización promueve la generación de ideas propias por parte de los trabajadores. Un porcentaje significativo tiene dudas con relación a este tema, mientras que un porcentaje muy pequeño considera que la organización no fomenta la generación de nuevas ideas por parte de sus trabajadores.

Pregunta No.2 ¿Se siente feliz por los resultados alcanzados en su trabajo?

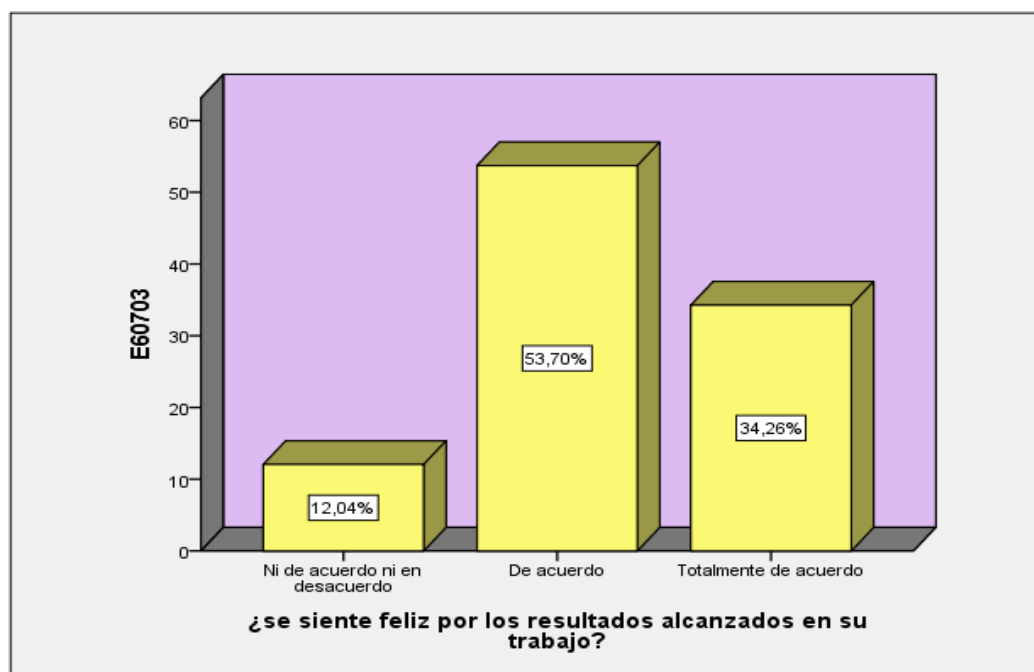
Tabla 28. Satisfechos por los resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	12,0
De acuerdo	58	53,7
Totalmente de acuerdo	37	34,3
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 23. Satisfechos por los resultados



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del 100% de los encuestados, el 53,7% señala que está de acuerdo con sentirse feliz por los resultados alcanzados en su trabajo, el 34,26% está totalmente de acuerdo, mientras que el 12,04% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores va a sentirse feliz por los resultados obtenidos en su trabajo, contrastado con el pequeño porcentaje de personas que presentan dudas con relación al tema.

Pregunta No.3 ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa?

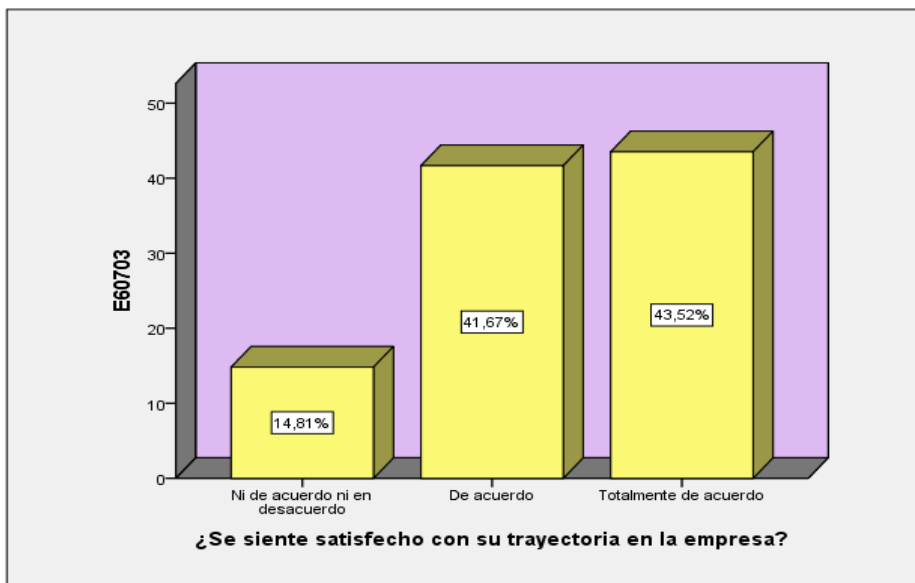
Tabla 29. Orgulloso de su Empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,8
De acuerdo	45	41,7
Totalmente de acuerdo	47	43,5
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 24. Orgulloso de su Empresa



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 43,52% afirma estar totalmente de acuerdo con sentirse satisfecho con su trayectoria en la empresa. El 41,67% señala estar de acuerdo, mientras que el 14,81% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los resultados reflejan que casi la totalidad de trabajadores están satisfechos con relación a su trayectoria en la empresa, contrastando con el porcentaje de trabajadores que están indecisos acerca de su nivel de satisfacción.

Pregunta No.4 ¿Se identifica con los objetivos, misión, visión, valores del GAD Municipal?

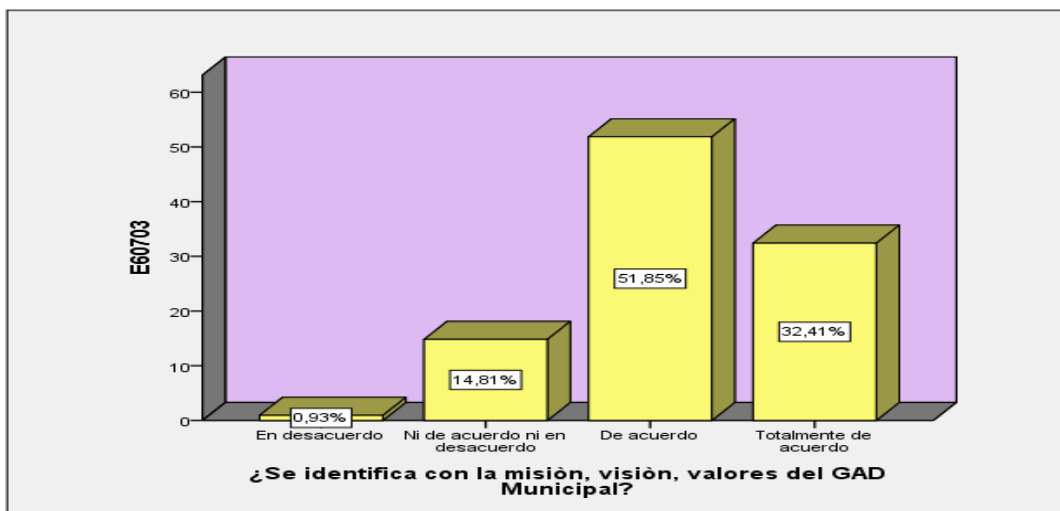
Tabla 30. Se identifica con la Institución

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,8
De acuerdo	56	51,9
Totalmente de acuerdo	35	32,4
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 25. Se identifica con la Institución



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 51,85% señalan estar de acuerdo en sentirse identificados con la misión, visión y valores del GAD Municipal, el 32,41% está totalmente de acuerdo, el 14,81% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante está en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores va a sentirse identificados con la misión, visión y valores del GAD Municipal. Este grupo estará contrastado con un porcentaje significativo de personas que se tornan indecisas, mientras que un muy pequeño porcentaje no se sienten identificados con la misión, visión y valores del GAD Municipal.

Pregunta No.5 ¿Cree que su trabajo cuenta con una adecuada supervisión?.

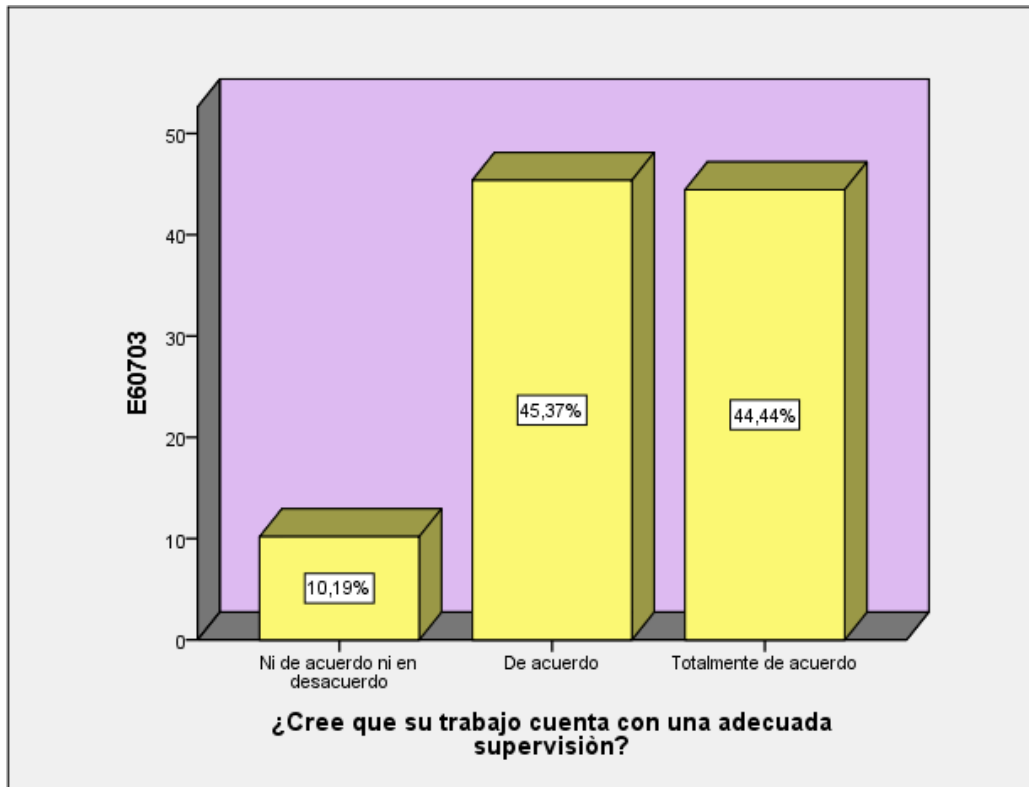
Tabla 31. Seguimiento en el Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,2
De acuerdo	49	45,4
Totalmente de acuerdo	48	44,4
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 26. Seguimiento en el Trabajo



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 45,37% está de acuerdo en que su trabajo cuenta con una adecuada supervisión, el 44,44% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10,19% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se puede apreciar que casi la totalidad de trabajadores considera que se tiene una adecuada supervisión en sus puestos de trabajo, en contraste con un pequeño porcentaje de personas que se muestran indecisas.

Pregunta No.5 ¿Considera que existe una buena comunicación que ayuda al ahorro de tiempo?

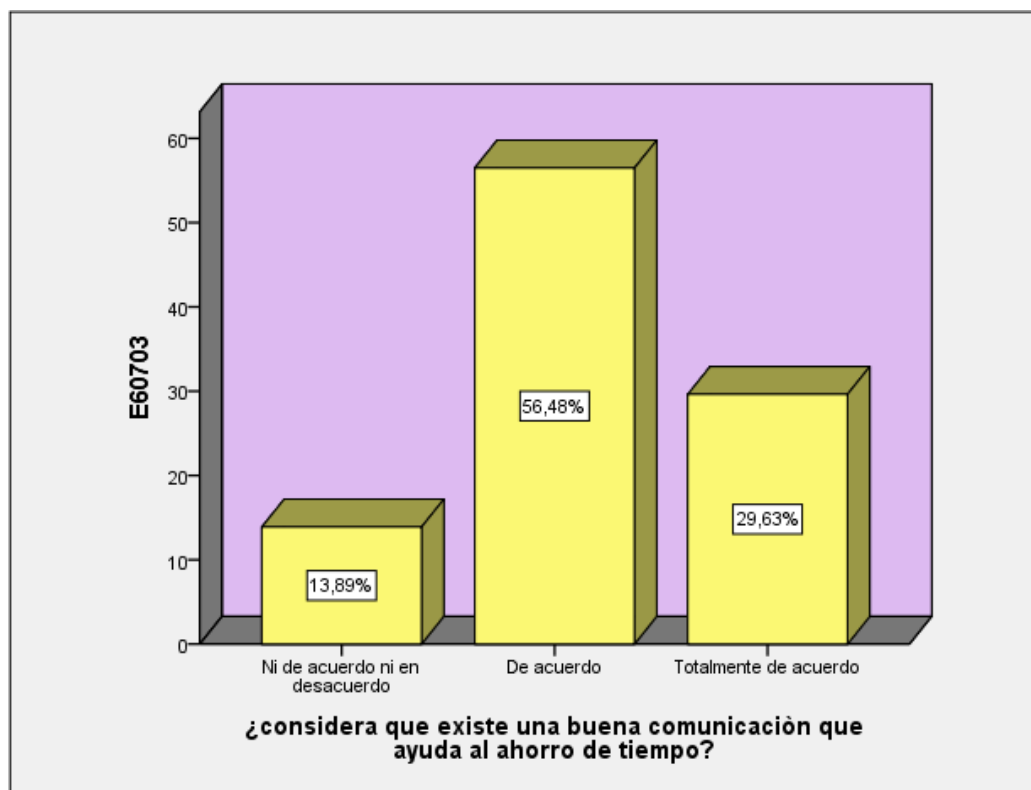
Tabla 32. Excelente Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13,9
De acuerdo	61	56,5
Totalmente de acuerdo	32	29,6
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 27. Excelente Comunicación



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 56,48% está de acuerdo en que existe una buena comunicación que permite ahorrar tiempo, el 29,63% está totalmente de acuerdo, mientras que el 13,89% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La gran mayoría de encuestados considera que existe un nivel adecuado de comunicación en la empresa, lo que permite el ahorro de tiempo. Un porcentaje significativo está indeciso con relación al tema.

Pregunta No.6 ¿Cree que su actual puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral?

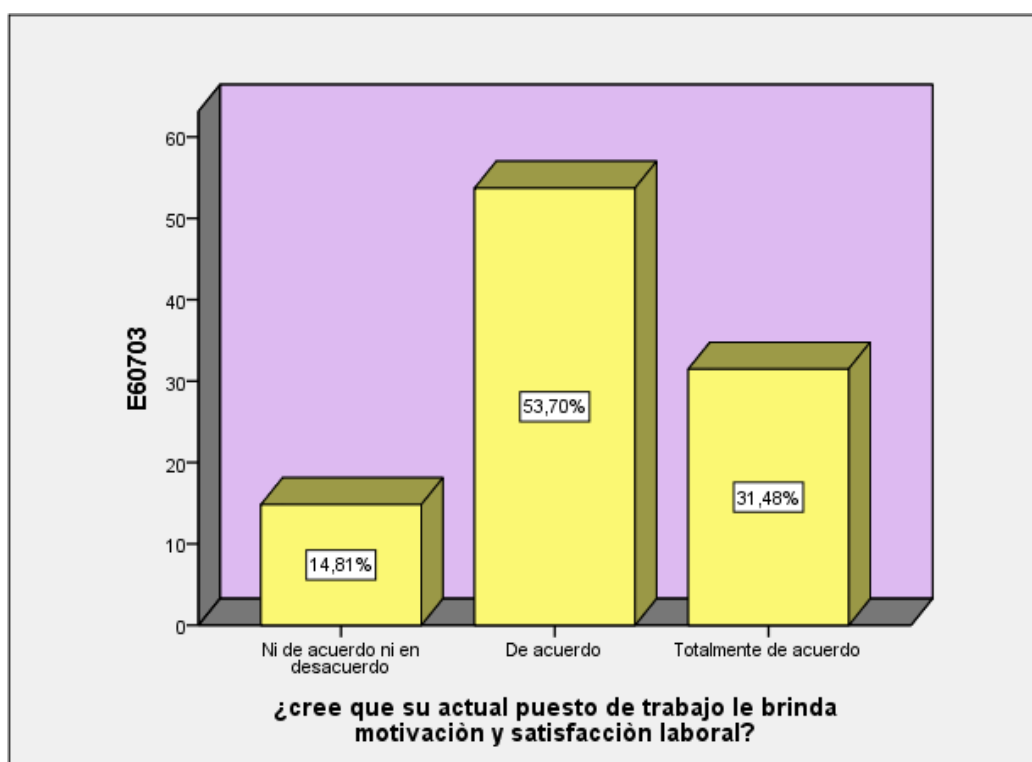
Tabla 33. Motivación y Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,8
De acuerdo	58	53,7
Totalmente de acuerdo	34	31,5
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 28. Motivación y Satisfacción



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 53,70% está de acuerdo en que su actual puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral, el 31,46% está totalmente de acuerdo, mientras que el 14,81% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores considera que su actual puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral, contrastado con un porcentaje significativo de personas que están indecisas o tienen dudas sobre este tema.

Pregunta No.7: ¿Cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal?.

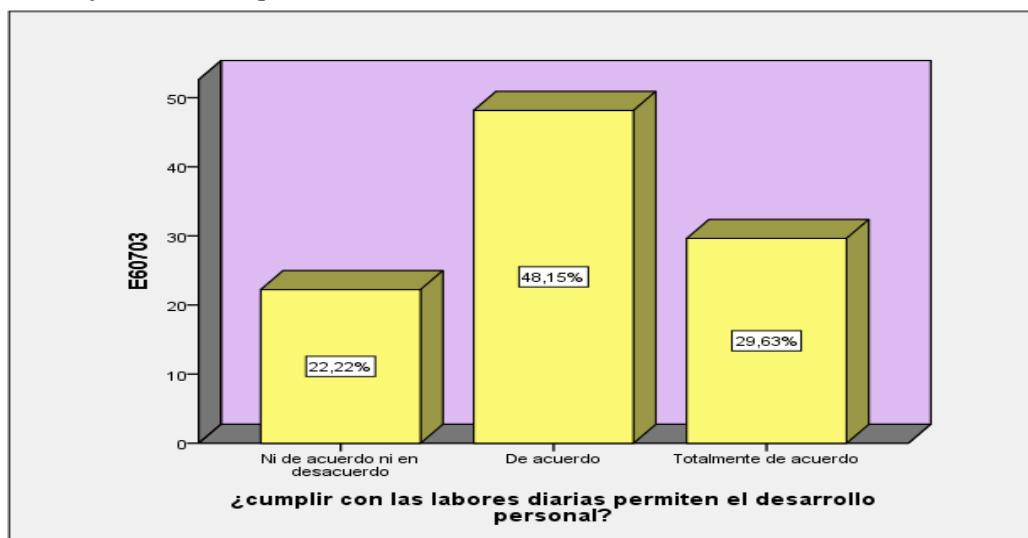
Tabla 34. Cumplir con las labores diarias

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	22,2
De acuerdo	52	48,1
Totalmente de acuerdo	32	29,6
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 29. Cumplir con las labores diarias



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 48,15% está de acuerdo en que cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal, el 29,63% está totalmente de acuerdo, mientras que el 22,22% restante se no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores considera que el cumplimiento de sus labores diarias asignadas va a ayudar a su desarrollo personal. Un porcentaje significativo de personas se muestran indecisos o tienen dudas sobre el tema.

Pregunta No.8 ¿Realiza sus actividades asignadas en el tiempo establecido y sin errores?

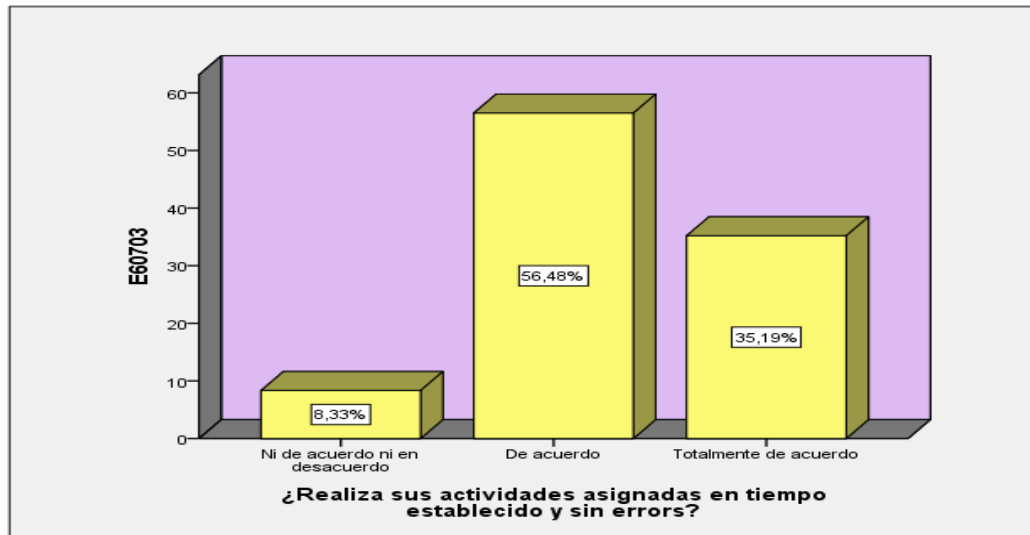
Tabla 35. Tiempo para cumplir actividades asignadas

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,3
De acuerdo	61	56,5
Totalmente de acuerdo	38	35,2
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 30. Tiempo para cumplir actividades asignadas



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 56,48% está de acuerdo en que realiza sus actividades asignadas en el tiempo establecido y sin errores, el 35,49% está totalmente de acuerdo, mientras que el 8,33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores realiza sus actividades asignadas a tiempo y de manera correcta. Un porcentaje pequeño de trabajadores no sabe si las realiza a tiempo o de manera correcta

Pregunta No.9 ¿Cumple con el horario y registra puntualidad?

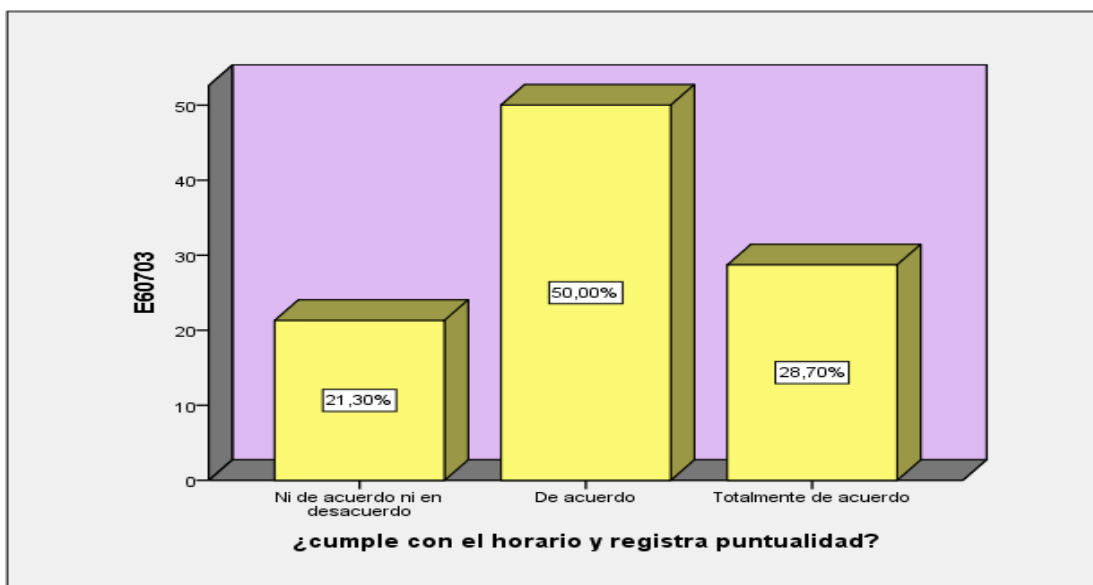
Tabla 36. Puntualidad en el Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	21,3
De acuerdo	54	50,0
Totalmente de acuerdo	31	28,7
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 31. Puntualidad en el Trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 50% está de acuerdo en cumplir con el horario y registrar puntualidad, el 28,7% está totalmente de acuerdo, mientras que el 21,3% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De los datos obtenidos se puede afirmar que la gran mayoría de trabajadores cumplen con su horario de trabajo y son puntuales. Un porcentaje significativo de personas no son siempre puntuales o responsables.

Pregunta No.10 ¿Sus responsabilidades se encuentran bien definidas?

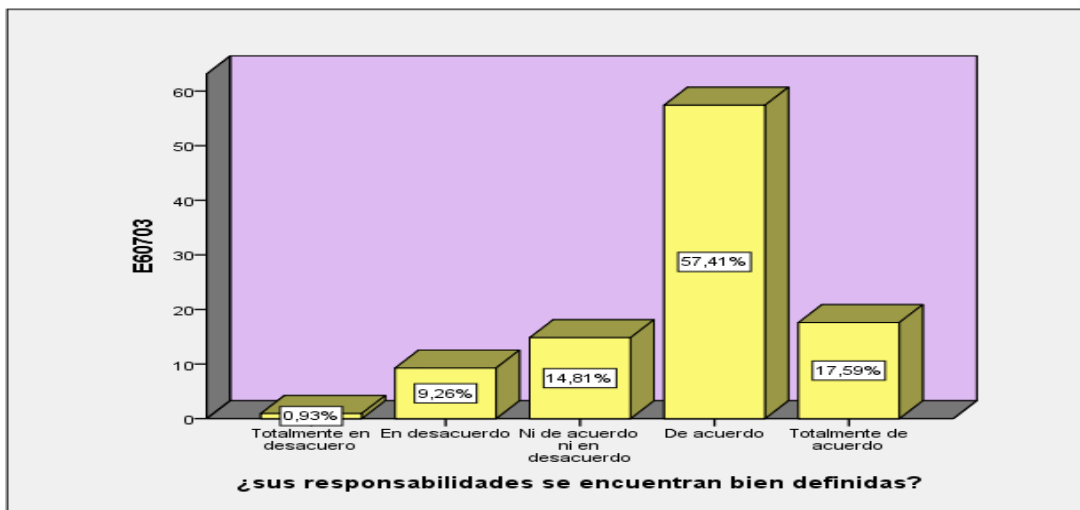
Tabla 37. Asignación de responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,9
En desacuerdo	10	9,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14,8
De acuerdo	62	57,4
Totalmente de acuerdo	19	17,6
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 32. Asignación de responsabilidades



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 57,41% está de acuerdo en que sus responsabilidades se encuentran bien definidas, el 17,59% está totalmente de acuerdo, el

14,81% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,26% está en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante está totalmente en desacuerdo.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la mayoría de trabajadores considera que sus actividades dentro de la empresa están bien definidas. Un porcentaje significativo tiene dudas o no sabe si sus responsabilidades están bien definidas, contrastándose con un pequeño porcentaje de personas que afirman que sus responsabilidades no se encuentran bien definidas.

Pregunta No.11 ¿Se anticipa a los problemas futuros?

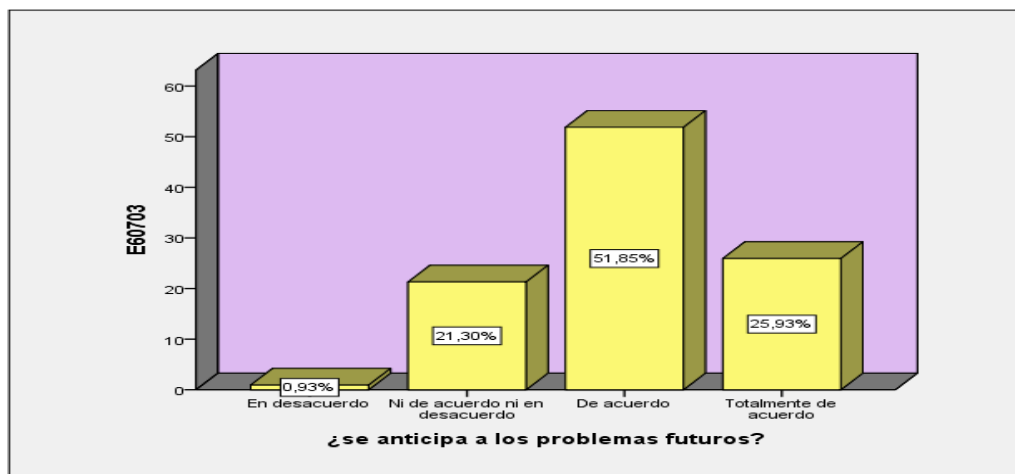
Tabla 38. Pronostica Problemas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	21,3
De acuerdo	56	51,9
Totalmente de acuerdo	28	25,9
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 33. Pronostica Problemas



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 51,85% está de acuerdo en que puede anticiparse a los problemas futuros, el 25,93% está totalmente de acuerdo, el 21,3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante no está de acuerdo.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la gran mayoría de trabajadores considera estar en capacidad de anticiparse a los problemas que pueden suceder a futuro. Un porcentaje significativo de trabajadores no sabe si puede anticiparse a los problemas a futuro, y un muy pequeño porcentaje de trabajadores afirma no poder anticiparse a los problemas a futuro.

Pregunta No.12 ¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades?

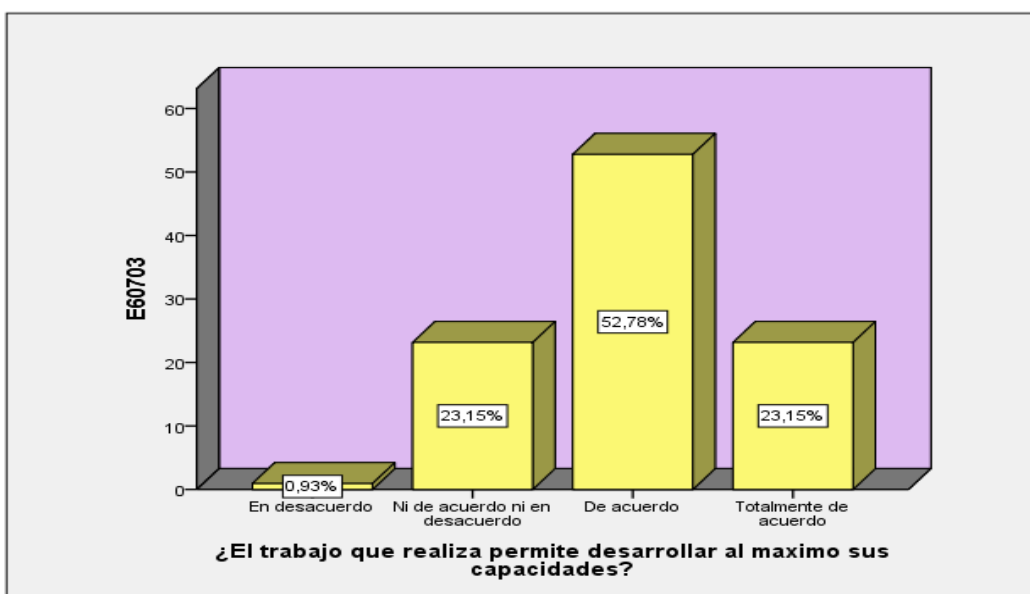
Tabla 39. Capacidades para ejecutar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	23,1
De acuerdo	57	52,8
Totalmente de acuerdo	25	23,1
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 34. Capacidades para ejecutar el trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 52,78% está de acuerdo en que el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades, en porcentajes iguales (23,15%) los trabajadores están totalmente de acuerdo o no están de acuerdo o en desacuerdo, el 0,93% restante está en desacuerdo.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la mayoría de trabajadores consideran que el trabajo que realizan les permite desarrollar al máximo sus capacidades. Otro porcentaje significativo tiene dudas sobre el desarrollo de sus capacidades, mientras que un muy pequeño porcentaje considera que el trabajo que realizan no ayuda al desarrollo de sus capacidades.

Pregunta No.13 ¿La institución promueve el desarrollo personal?.

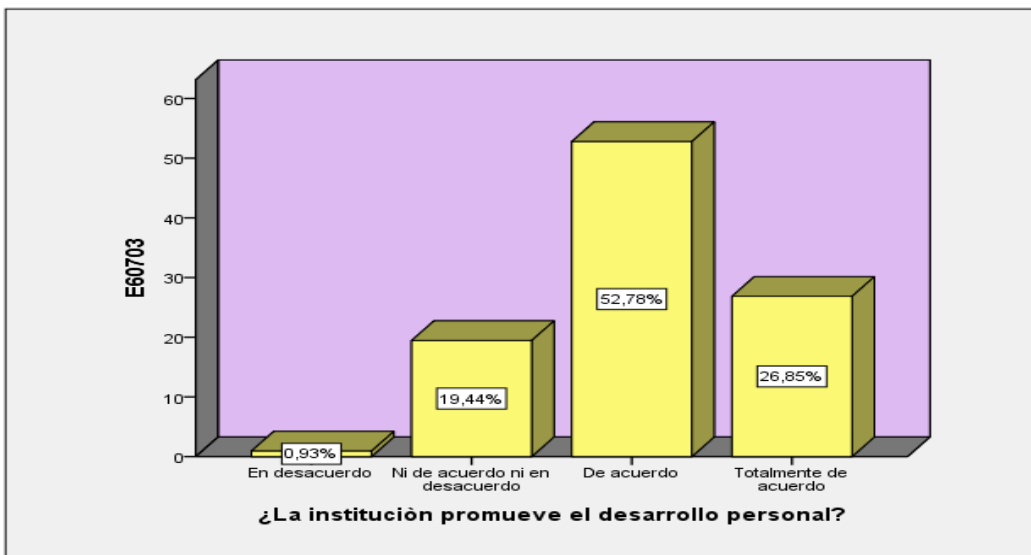
Tabla 40. La institución promueve el desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	19,4
De acuerdo	57	52,8
Totalmente de acuerdo	29	26,9
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 35. Desarrollo Personal



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 52,78% están de acuerdo en que la institución promueve el desarrollo personal, el 26,85% está totalmente de acuerdo, el 19,44% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,93% restante está en desacuerdo.

De los datos obtenidos se puede afirmar que la gran mayoría de trabajadores consideran que la institución promueve su desarrollo personal. Otro porcentaje significativo tiene dudas sobre este tema, mientras que un porcentaje muy pequeño considera que la institución no promueve su desarrollo personal.

Pregunta No.14 ¿Su lugar de trabajo presenta una buena ventilación, iluminación y amplitud?

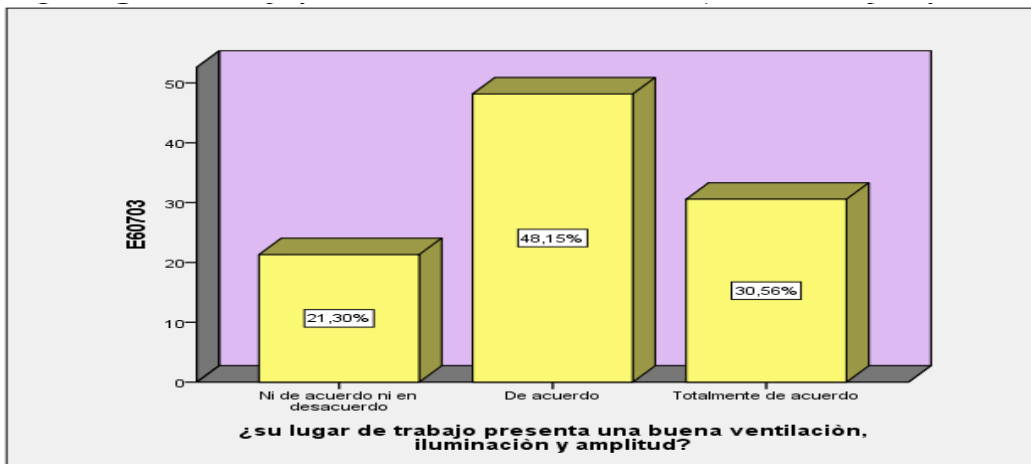
Tabla 41. Sistema Adecuado en el Puesto de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	21,3
De acuerdo	52	48,1
Totalmente de acuerdo	33	30,5
Total	108	100,0

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Representación Gráfica

Gráfico 36. Sistema Adecuado en el Puesto de Trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

Del total de personas encuestadas, el 48,15% está de acuerdo en que su lugar de trabajo presenta una buena ventilación, iluminación y amplitud, el 30,56% está totalmente de acuerdo, mientras que el 21,3% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La gran mayoría de trabajadores considera que su sitio de trabajo es adecuado, con buena iluminación y ventilación. Un porcentaje significativo tiene dudas sobre este aspecto.

5. Resultados procesamiento de datos

5.1 Relación entre variables de estudio

Para verificar la relación entre las variables de estudio, se utilizó la técnica de Correlación Simple a través del cálculo del Coeficiente de Pearson, el cual permite evaluar el nivel de asociación y dirección de la correlación entre dos variables. El Coeficiente de Pearson puede tomar valores que pueden ir entre cero y uno y entre cero y menos uno. Si el valor obtenido es cercano a cero, se concluye que la relación entre las variables es casi nula o nula si es que es igual a cero; por otro lado, si el valor obtenido es cercano a uno se concluye que existe una relación positiva entre las variables; es decir, a medida que se incrementan los valores de la variable independiente se incrementan también los valores de la variable dependiente. En el caso de obtener un valor negativo en este coeficiente, la relación debe interpretarse en otro sentido: a medida que se incrementa la variable independiente la variable dependiente disminuye.

El cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se realizó a través del procesador de datos. Los ítems de cada una de las variables de estudio fueron agregados a través de la media aritmética de acuerdo al procedimiento establecido por Hyes (2017). En la Tabla siguiente se muestra el Coeficiente calculado.

Los ítems de cada una de las variables de estudio fueron agregados a través de la media aritmética, con el propósito de obtener un solo valor para cada variable, de acuerdo al procedimiento establecido por Hyes (2017).

Tabla 42. Correlación de variables

		Rendimiento	Clima
Rendimiento	Coeficiente de Correlación	1	,468**
	p-valor		,000
Clima	Coeficiente de Correlación	,468**	1
	p-valor	,000	

** . Correlation at 0.01(2-tailed):...

Fuente: Elaborado a partir de la datos de la encuesta

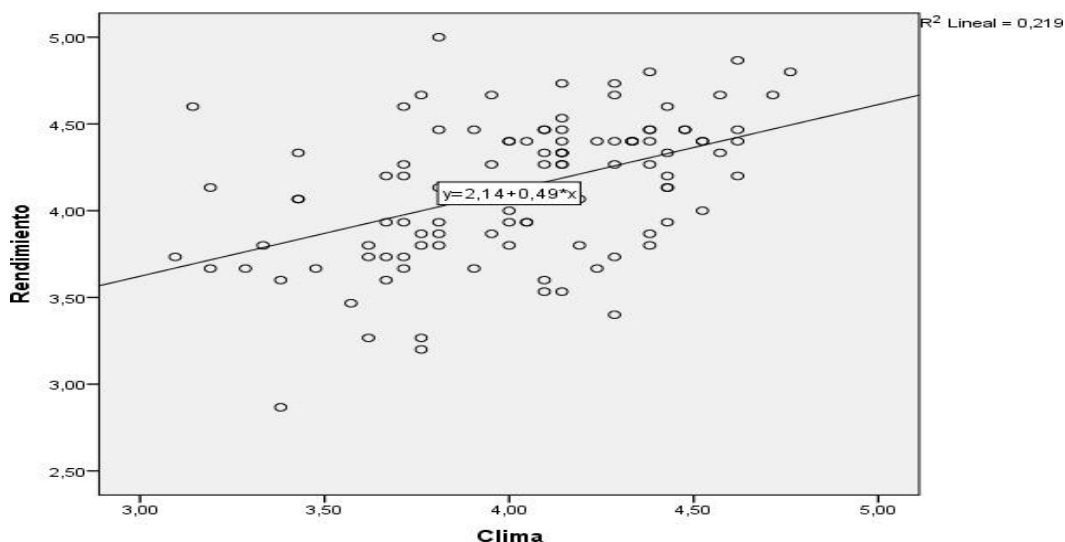
De acuerdo con los datos obtenidos dentro del software estadístico empleado, agrupando las dimensiones correspondientes a cada una de las variables, se puede apreciar que el nivel de correlación existente entre el rendimiento laboral y el clima laboral del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, es medio y positivo, con un índice de correlación de Pearson de 0,468 y una significancia de 0.000, misma que es menor a 0,05 lo cual lleva a concluir que es una correlación significativa; es decir, una correlación representativa para toda la población de estudio. Con estos resultados se puede aceptar la hipótesis planteada para la investigación concluyendo que el clima laboral se relaciona positivamente con el rendimiento de los trabajadores.

5.2 Gráfico de Dispersión

El Gráfico de dispersión permite analizar si existe algún tipo de relación entre dos variables. Para confirmar el análisis realizado en el punto anterior e indicar la correlación existente entre las variables independiente y dependiente, se ha elaborado un gráfico de dispersión, mismo que se muestra en la siguiente figura. Se representa gráficamente una relación al ubicar la variable independiente en el eje de las X y a la variable dependiente en el eje de la Y; En la figura se puede apreciar que la relación

existente entre las dos variables de investigación es positiva; sin embargo, también se puede notar que el nivel de correlación entre las variables es medio.

Gráfico 37. Dispersión



Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

En el eje horizontal se aprecia el comportamiento de la variable independiente (clima organizacional), mientras que en el eje vertical se observa el comportamiento de la variable dependiente (rendimiento laboral). Se puede apreciar que los valores tienen un nivel considerable de dispersión, ratificando así que las variables tienen un comportamiento lineal de correlación, mismo que va a tener un nivel medio.

5.3 Discusión

El presente trabajo de investigación permitió comprobar que el clima organizacional y el rendimiento laboral dentro del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola en la provincia de Napo van a estar relacionados entre sí, obteniendo un nivel de correlación medio (0,468), lo que indica que existe una influencia de los componentes del clima organizacional dentro del rendimiento laboral de los trabajadores de la mencionada entidad pública.

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, determinando el impacto y la influencia

que pueden tener todos los componentes del clima organizacional dentro del rendimiento laboral de los trabajadores. Por medio de una contextualización se pudo evaluar el clima organizacional de la entidad pública. Por otro lado, el uso de herramientas de análisis estadístico orientado a la aplicación de pruebas de correlación directa permitió identificar que el clima organizacional si va a influir dentro del rendimiento laboral de los trabajadores del GAD Municipal, aunque no de una manera tan fuerte como se planteaba en un inicio. Estos resultados resaltan la idea de que el clima organizacional incide en la motivación y la satisfacción del empleado, los cuales son cuantificadores y reguladores del desempeño de los colaboradores dentro de una organización. No obstante, al desempeñarse en un clima laboral inadecuado afecta notablemente la calidad del trabajo final reduciendo la eficiencia del capital intelectual, e impactando en la vida laboral, conduciendo a una reducción en la satisfacción en el trabajo. El desempeño del trabajo es afectado, por la falta de procesos de mejora tanto en productos como en servicios esto desemboca en la calidad y la atención del servicio a los diferentes clientes, es por ello que las empresas independientemente de su razón social deben analizar la armonía entre sus trabajadores (Fernández, Cobos, & Figueroa, 2015).

Dentro del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, luego de realizado el análisis de los resultados obtenidos de las fuentes primarias de información, se pudo observar que el clima organizacional va a influir de manera significativa dentro del desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad pública. Esta afirmación se la establece luego del análisis de los resultados obtenidos para la muestra indicada de trabajadores.

6.- CONCLUSIONES

Una vez que se ha finalizado el trabajo de investigación se puede concluir que:

1. A través de una revisión exhaustiva de la literatura se pudieron identificar los fundamentos teóricos de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, así como la relación que existe entre estas variables, La literatura académica establece que el clima organizacional tiene una influencia directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Además el empleado, al desempeñarse en un clima laboral inadecuado afecta notablemente la calidad del trabajo final disminuyendo la eficiencia del capital intelectual, e impactando en la vida laboral, llevando a una reducción en la satisfacción en el trabajo.
2. A través del uso de herramientas cuantitativas de investigación se pudieron diagnosticar la percepción de los diferentes aspectos del clima organizacional como: apoyo del superior inmediato, claridad del rol, contribución del personal, reconocimiento, expresión de los propios sentimientos, trabajo como reto. Se pudieron identificar además, los niveles de desempeño laboral obtenidos por los empleados. Con esta información fue posible reconocer los aspectos inherentes al clima y desempeño de los empleados del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola con el fin de obtener los insumos necesarios para identificar la relación existente entre el clima organizacional presente en esta institución estatal y el rendimiento laboral de los trabajadores, de forma general; se percibe un clima favorable por parte de los encuestados.
3. Por medio del análisis correlacional se evidenció que existe una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, El valor del coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0,468 con un valor de significancia del 0.000. Este valor de significancia es menor a 0,05; por tal razón, se considera que la hipótesis planteada para este trabajo de investigación es significativamente y válida para toda la población, es decir, el clima organizacional va a influir dentro del desempeño laboral de los trabajadores del

GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola en la provincia de Napo.

4. De los principales resultados obtenidos en la encuesta ejecutada a los trabajadores del GAD municipal, se puede apreciar que la mayoría de encuestados cumple responsablemente con sus cargas laborales diarias, llegando puntual a su puesto de trabajo y sintiéndose cómodos con el clima laboral que esta entidad estatal presenta. Existe también un pequeño porcentaje de trabajadores que consideran que el clima organizacional que se presenta en el GAD municipal no es el adecuado para poder desarrollar todas sus habilidades laborales y poder desempeñarse de la mejor manera, mostrando actitudes de descontento y un bajo sentido de pertenencia con la entidad estatal en donde laboran.

7.- RECOMENDACIONES

Este trabajo de investigación se finaliza con las siguientes recomendaciones:

1. La presente investigación hace un aporte importante al conocimiento al identificar la relación positiva del clima organizacional con el desempeño laboral en una institución pública. Sin embargo, se recomienda ampliar el estudio a otros contextos y tipos de empresas para generalizar los resultados obtenidos.
2. La organización debe elaborar, diseñar y ejecutar estrategias de mejora que estén enfocadas en generar un clima laboral favorable para todos los trabajadores del GAD Municipal, tomando en consideración los resultados mostrados en el presente trabajo de investigación a fin de incrementar el nivel de correlación existente entre las variables analizadas.
3. Se recomienda que la organización fortalezca los aspectos más débiles del clima organizacional identificados en el análisis del diagnóstico situacional para que se promueva un desempeño superior en cada uno de los empleados, lo cual tendrá influencia directa en el desempeño general de la organización.
4. Se debe incentivar a los trabajadores de manera constante, haciéndoles sentir que son parte vital de la organización, permitiendo que ellos puedan expresar sus ideas y pensamientos con relación a sus puestos de trabajo o diversas inquietudes que pudieran presentarse en el contexto laboral del día a día. Esto permitirá que el clima organizacional mejore y, por consecuencia, el rendimiento laboral incremente de manera proporcional.

8. REFERENCIAS CITADAS

Alvarado, N. M., & Barba, A. M. (2016). *Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje*. (2. Palibrio, Ed.) Bloomington: Lalibro.

Álvarez, I. B., Indacochea, G. B., Álvarez, A. I., Yoza, R. N., & Figueroa, S. M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista científica dominio de las ciencias* , 362-372.

Ancín, A. I., & Espinosa, T. J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM* , 65-77.

Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11 (4).

Benegas, C. C., & Cardona, M. D. (2017). Incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM* , 101-129.

Bravo, A. N., & Valle, L. (2017). *La gestión del área de talento humano en el clima laboral de las organizaciones*. Guayaquil.

Bravo, M. C., Márquez, B. Y., & Saltos, S. V. (2016). El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES. *Ciencias económicas y empresariales* , 408-420.

Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7), 1603-1617.

Caicedo, G. E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Chamoro, & Iñiguez. (2017). *"DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL MUNICIPIO RUMIÑAHUI GADMUR"*. .

Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú 2013. *Comunicación*, 5 (1).

Chávez, E. A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la ciencia* , 75-81.

Chiang, V. M., & San Martín, N. N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo* , 159-165.

Chiavenato. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2018). *Administracion de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chirinos, Y., & Meriño, V. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84 (1), 43-61.

Corona, & Rosado. (2018). *"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA 2017"*. Lima-Perú.

Corona, L., Fonseca, M., & Corona, M. (2017). Algunos apuntes generales sobre el problema de investigación. *Medisur*, 15 (3), 426-431.

De la Cruz, E., & Huamán, Á. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavélica*. Huancavélica: Universidad Nacional de Huancavélica.

Epiquén, A. C. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la ciencia* , 75-81.

Fernández, A. R., Cobos, D. P., & Figueroa, V. M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41 (4), 593-602.

Flores, V. (2014). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Editorial UNID.

García et al, F. (1993). *La encuesta: El análisis de la realidad social* . Madrid : Alianza Universidad .

García, Y. A. (2019). investigacin_correlacional. *INTER* , 1.

Gomez, D., Ramón, G., & Lopez, H. (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. *Administración & Desarrollo Politicas Públicas* , 97-103.

Gonzales Garcia, M. (2015). *Comportamiento Organizacional* . Grupo Editorial Patria .

Guerrero, B. M., & Silva, S. R. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, No.2 (3), 110-115.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Maxtudio.

Huaripoma Corona, M., & Rosada Evangelista, P. P. (2018). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Huaripoma, M., & Rosado, P. (2018). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA 2017*". Lima-Perú: Facultad de Ciencias Empresariales.

Inca, I. A. (2012). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, Quito*. Quito: Facultad de Ciencias Psicológicas.

Iniguez, O. (2017). *"DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL MUNICIPIO RUMIÑAHUI GADMUR"*. . Quito: Universidad Central del Ecaudor.

Iñiguez. (2017). *"DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL MUNICIPIO RUMIÑAHUI GADMUR"*. . Quito.

Jaramillo, C. (2014). La gestión universitaria basada en el clima organizacional utilizando principios del modelo de la endocalidad. *Revista Sur Academia* , 62-71.

Jiménez, N., & Palomeque, F. (2016). *Diagnóstico de clima organizacional en la empresa pública, municipal de agua potable, alcantarrillado y saneamiento ambiental del cantón Azogues EMAPAL-EP en el período septiembre 2015-febrero 2016*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

Justo, R. I. (2017). *Gestión del talento humano y clima organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial de la red 5 de Santa Anita UGEL 06- Ate 2017*.

Kerlinger. (1982). *Fundamentos de la Investigación del Comportamiento* . México DF: Nueva Editorial Interamericana.

Lasluisa, L. (2017). *“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.

Lasluisa, L. L. (2016). *“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA”*. Ambato: Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Llauradó, O. (13 de 03 de 2020). *Nequest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Lozano, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2018*. Peru: Universidad César Vallejo.

Machuca, M. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Leocncio Prado Tingo María 2015*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Matute, J. (2016). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral . *Revista Gestión*, 3 (1), 18-27.

Molina, S. A., Briones, V. Í., & Arteaga, C. B. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales* , 498-510.

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20.

Montoya, R. M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *RAZÓN Y PALABRA* , 778-795.

Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. *Revista Científica ECOCIENCIA* .

Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 56 (1), 1-35.

Ortíz, S. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Barranca – 2016*.

Ortiz, S. S. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Barranca – 2016*. Perú.

Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA*. Colombia: Universidad de Cartagena.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* .

Pernía, K., & Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. México: EAE. *EAE* .

Pesantes, S., & Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*. Cuenca: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Posada, G. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.

Rizo, J. (2015). *Técnicas de Investigación Documental*. UNAN – FAREM - MATAGALPA: FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA.

Rodríguez, N. A. (2014). *LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL*. Bogotá.

Rodríguez, N. A. (2014). *LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL*. Bogotá.

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET-Revista Electrónica de Veterinaria*, 16 (1), 1-14.

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16 (1), 1-14.

Salas, H. (2011). Investigación cuantitativa (monismo metodológico) y cualitativa (dualismo metodológico): el status epistémico de los resultados de la investigación en las disciplinas sociales. *Cinta moebio*, 40 (1), 1-21.

Salazar, J. G., Cosiun, G. J., & Torres, D. R. (2018). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. *ECOCIENCIA* .

Sánchez, M., & García, M. d. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.

Segredo, A. (2015). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de la Salud Pública*, 39 (2), 385-393.

Spink, P. (2007). Replanteando la investigación de campo: relatos y lugares. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17 (50), 561-574.

Torres, C., & Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (O. F. Palma, Ed.) Colombia: Pearson.

Torres, E., & Zegarra, U. S. (Julio-diciembre de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Revista Comuni@cción* , 1-10.

Trávez, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

UNESCO, I. d. (2013). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación*. Montréal, Québec H3C 3J7 Canada: UNESCO-UIS 2013.

UNESCO, I. d. *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación- CINE 2011*. Montréal, Québec H3C 3J7- CANADA.

Velázquez, M., García, J., Rodríguez, G., & González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5 (3), 249-262.

Vera & Oblitas, P. E. (2017). *Manual de Escalas y Cuestionarios Iberoamericanos en Psicología Clínica y de la Salud*. Madrid: Psicom Editores.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico del clima laboral en una dependencia pública*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León: Facultad de Psicología.

Zambrano, M. L. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TALENTO HUMANO DE LAS INSTITUCIONES HOSPITALARIAS, MANABÍ – ECUADOR*. Manabi-Ecuador: Fcaultad de Ciencias Contables.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Estimado colaborador, a continuación, se presenta un cuestionario estructurado con preguntas que permitirán evaluar el clima laboral, le recordamos que la información otorgada es confidencial. Debe seleccionar con una X en el casillero que considere pertinente. Escala de valoración 1: Totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 de acuerdo; 5 Totalmente de acuerdo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.
- Marque con una X únicamente la respuesta correcta.
- No se permite manchones ni borrones.

Nº	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
APOYO DEL SUPERIOR INMEDIATO						
1	Mi jefe es flexible en relación al cumplimiento de mis objetivos					
2	Mi jefe apoya mis ideas y la forma en que hago las cosas					
3	Mi jefe me da la autoridad de hacer las cosas como creo					
4	Soy cuidadoso en la aceptación de responsabilidades porque mi jefe es crítico de las nuevas ideas					
5	Puedo confiar en que mi jefe apoye mis decisiones en el trabajo					
CLARIDAD DEL ROL						

6	Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mi trabajo					
7	¿La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mi trabajo está claramente definida?					
8	Las normas de desempeño en mi área son bien entendidas y comunicadas					
CONTRIBUCIÓN DEL PERSONAL						
9	Me siento muy útil en mi trabajo					
10	Mi trabajo bien hecho hace la diferencia					
11	Me siento pieza clave en la organización					
12	El trabajo que hago es muy valioso para esta organización					
RECONOCIMIENTO						
13	Casi nunca siento que mi trabajo no es reconocido					
14	Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo					
15	La organización reconoce el significado de la contribución que hago					
EXPRESIÓN DE LOS PROPIOS SENTIMIENTOS						
16	Los sentimientos que expreso en mi trabajo son los verdaderos					
17	Me siento libre para ser yo mismo en esta organización					
18	Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente					
19	No hay problema si expreso mis sentimientos en este trabajo					
TRABAJO COMO RETO						
20	Mi trabajo es restante					

21	Para lograr mis objetivos de trabajo, requiero de mi máximo esfuerzo					
----	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

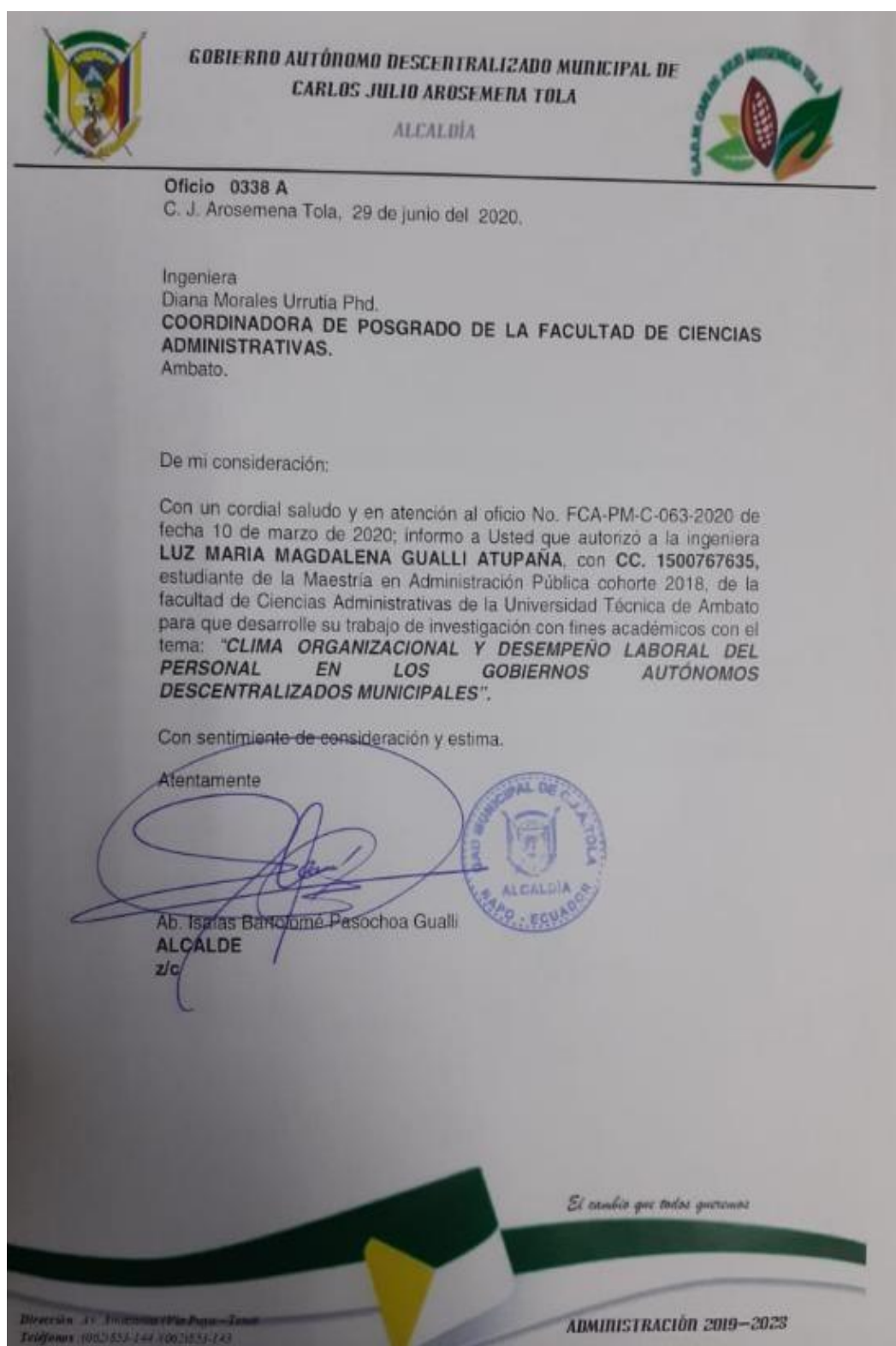
Estimado colaborador, a continuación, se presenta un cuestionario estructurado con preguntas que permitirán evaluar el desempeño laboral, le recordamos que la información otorgada es confidencial. Debe seleccionar con una X en el casillero que considere pertinente.

Nº	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
1	En esta institución se promueve la generación de ideas propias					
2	Se siente feliz por los resultados alcanzados en su trabajo					
3	Está satisfecho con su trayectoria en la empresa					
4	Se identifica con los objetivos, misión, visión, valores del GAD Municipal					
5	Cree que su trabajo cuenta con una adecuada supervisión					
6	Considera que existe una buena comunicación que ahorra tiempo y esfuerzo					
7	Cree que su actual puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral					
8	Cumplir con las labores diarias permite el desarrollo personal					
9	Realiza sus actividades asignadas en el tiempo establecido y sin errores					
10	Cumple con el horario y registra puntualidad					
11	Sus responsabilidades se encuentran bien definidas					
12	Se anticipa a los problemas futuros					
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					

14	La institución promueve el desarrollo personal.					
----	---	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Autorización del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.



Anexo 3. Listado de personal que labora en el GAD Municipal.

No.	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Regimen laboral al que pertenece
1	YAGUACHI CAYAMBE OLGA MARIA	LOSEP
2	ESTRADA COSTALES PATRICIA DEL ROSARIO	LOSEP
3	ROJAS CEVALLOS ANDRES DAVID	LOSEP
4	FLORES IBARRA SERGIO SALOMON	LOSEP
5	MARTINEZ GAVILANES EDWIN SAMUEL	LOSEP
6	GUAMAN YUQUILEMA MARIA AIDA	LOSEP
7	GUERRERO GREFA MARIA IRENE	LOSEP
8	SANCHEZ MORA MARIETA ALBINA	LOSEP
9	CALDERON ROSERO CARMEN ARACELI	LOSEP
10	CANDO CANDO EDUARDO	LOSEP
11	CHUQUIMARCA OBANDO OCTAVIO	LOSEP
12	CURIPALLO GAIBOR DINA ADELA	LOSEP
13	GREFA PINCHO ALICIA YASAUR	LOSEP
14	GUERRERO GREFA JULIA YESEÑA	LOSEP
15	SALGUERO GAIBOR PATRICIO JAVIER	LOSEP
16	VILATUÑA VALLE MARLON JEFERSON	LOSEP
17	ACURIO ACURIO MAGDA LORENA	LOSEP
18	CARRILLO ELIANA MARIVEL	LOSEP
19	GUERRERO GREFA MERY ADELA	LOSEP
20	LEON GUERRERO DENNIS VICENTE	LOSEP
21	LLANGARI CANDO MIGUEL VIRGILIO	LOSEP
22	MOYANO BARRAGAN HENRRY DAVID	LOSEP
23	PEREZ PORTILLA MARIA CRISTINA	LOSEP
24	CAIZA OBANDO JENNY VIVIANA	LOSEP
25	CERDA MAMALLACTA JANETH PATRICIA	LOSEP
26	CERDA ANDI ELIZABETH TERESA	LOSEP
27	ROBALINO CALDERON LUCAS RODOLFO	LOSEP
28	TAPUY HUATATOCA ENRIQUE PEDRO	LOSEP
29	YAMBAY CANDO TERESA	LOSEP
30	CAMPOS ESPANTOSO LUIS ALEJANDRO	LOSEP
31	CHAVEZ VERDUGO NELLY DE JESUS	LOSEP
32	CHULCO NUÑEZ MARCOS ANIBAL	LOSEP
33	ESTRADA MESA RINA MERCEDES	LOSEP
34	IZA BARRAGAN DORIAN RAMIRO	LOSEP
35	RODRIGUEZ GOMEZ CRHISTIAN ALEXANDER	LOSEP
36	CACHUPUD GUAMAN ANGEL WILFRIDO	LOSEP
37	CHUQUIMARCA OBANDO JULIO	LOSEP
38	MUÑOZ OÑA DAYUMA DAYANA	LOSEP
39	SANCHEZ MORA KARINA ELIZABETH	LOSEP
40	SHIGUANGO ANDY SAMUEL TITO	LOSEP

No.	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Regimen laboral al que pertenece
41	TAYUPANDA ARELLANO HUGO GEREMIAS	LOSEP
42	ALVARADO ANDY JUANA BEATRIZ	LOSEP
43	DAHUA TAPUY KLIDER CARLOS	LOSEP
44	TORRES GUEVARA NATALIA ELIZABETH	LOSEP
45	VEGA SANTANDER CHRISTOPHER ANTONIO	LOSEP
46	GUAÑO PAULLAN MAYURI LISBETH	LOSEP
47	TIBALOMBO CHELA JHONNY WILFRIDO	LOSEP
48	COLES CHELA WILMER GEOVANNY	LOSEP
49	GOMEZ BARROSO ROCIO MAGALI	LOSEP
50	ANDI TAPUY ROSA MECEDES	LOSEP
51	DAHUA TAPUY CHISTIAN PATRICIO	LOSEP
52	ROBALINO SHIGUANGO DANIELA ALEXANDRA	LOSEP
53	SHIGUANGO CERDA KLEVER WILMER	LOSEP
54	CONSTANTE AGUALSACA DIANA TAMARA	LOSEP
55	CACOANGO CANDO GUIDO SALOMON	LOSEP
56	ALAVA ZAMBRANO YAMTSY MARDELEY	LOSEP
57	CENTENO QUISPILLO ALEXANDRA MARIBEL	LOSEP
58	DAHUA ILLANES DANIEL ENRIQUE	LOSEP
59	OROZCO VALLEJO JHONNY FABIAN	LOSEP
60	VILLACIS CARRILLO JOSELIN MABEL	LOSEP
61	VILLAGOMEZ ERAZO ALFREDO GONZALO	CODIGO
62	AGUINDA TAPUY RODOLFO TARCICIO	CODIGO
63	AJON ALVARADO NANCY FLORA	CODIGO
64	CALAPUCHA PISANGO ROSA MANUELA	CODIGO
65	CURIPALLO GAIBOR ELIDA ROCIO	CODIGO
66	GOMEZ SUAREZ WILMER MAURO	CODIGO
67	GUAMAN ALLAICA FRANCISCO	CODIGO
68	GUDIÑO GUDINO CESAR OSWALDO	CODIGO
69	GUERRERO GREFA JAVIER JEOVANNY	CODIGO
70	HUATATOCA ANDI RUBEN HUMBERTO	CODIGO
71	OCAMPO URBINA GERARDO MIGUEL	CODIGO
72	PAREDES ARELLANO ANGEL EDUARDO	CODIGO
73	YASACA TENE JUAN GABRIEL	CODIGO
74	CERDA MAMALLACTA STALIN MAXS	CODIGO
75	MARQUEZ VARGAS LUCIANO JAVIER	CODIGO
76	GREFA GREFA DIEGO ALEX	CODIGO
77	GREFA HUATATOCA CESAR VICENTE	CODIGO
78	HUATATOCA ANDI LEONARDO	CODIGO
79	PAREDES ARELLANO FROILAN BLADIMIR	CODIGO
80	ALLAICA GUAMBO JOSE NICOLAS	CODIGO
81	ANDI ANDY MARGOTH LOURDES	CODIGO
82	ANDI GREFA DANIEL JHON	CODIGO
83	AYALA NARANKAS CESAR ANIBAL	CODIGO
84	BARRAGAN BARRAGAN LUIS POMPILIO	CODIGO
85	CAIZA PORTILLA JORGE DOMINGO	CODIGO

No.	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Regimen laboral al que pertenece
86	CAYAMBE CAYAMBE SEGUNDO FRANCISCO	CODIGO
87	CUERO GONZALEZ GUALBERTO MARIANO	CODIGO
88	GUADALUPE LOMBEIDA IVAN DAGOBER	CODIGO
89	GUALLI GUAMAN JOSE ALEJANDRO	CODIGO
90	GUERRERO ARIAS SIMON CIRINEO	CODIGO
91	GUERRERO ARIAS MANUEL MESIAS	CODIGO
92	OBANDO PALCO JOSE MARIA	CODIGO
93	RAMON IÑAMAGUA FABIAN MIGUEL	CODIGO
94	TAPUY AGUINDA LUIS ALFONSO	CODIGO
95	TAPUY GREFA CESARIO EUSEBIO	CODIGO
96	TAPUY SHIGUANGO HUMBERTO ONORIO	CODIGO
97	YAMBAY LLANGARI RAMON	CODIGO
98	ALVARADO TANGUILA OCTABIO VICENTE	CODIGO
99	ANDY CERDA KLEBER HERNAN	CODIGO
100	ANDY CERDA MILTON FRANCISCO	CODIGO
101	APOLO SARANGO MANUEL BENIGNO	CODIGO
102	BALLIN PACALLA SEGUNDO EDUARDO	CODIGO
103	BARAHONA SALAZAR EDISON RICHARD	CODIGO
104	CAIZA GOMEZ WILSON DARWIN	CODIGO
105	CASTILLO SANTIN JOSE LEONARDO	CODIGO
106	CHONGO PADILLA ALVARO GREGORIO	CODIGO
107	CHULCO NUÑEZ ANTONIO JOSE	CODIGO
108	COSTALES PEREZ MARCO RUFINO	CODIGO
109	CURIPALLO GAIBOR ALFONSO HENRY	CODIGO
110	GOMEZ PAREDES LUIS ALBERTO	CODIGO
111	GUALLI SELA ANGEL DAVID	CODIGO
112	GUAMAN GUALLI LUIS ALFREDO	CODIGO
113	GUAMAN YUQUILEMA MIGUEL ANGEL	CODIGO
114	GUEVARA HERNANDEZ ANIBAL MESIAS	CODIGO
115	GUISHA SANAITAN JOSE ANTONIO	CODIGO
116	JIMENEZ URRUTIA JORGE EUCLIDES	CODIGO
117	OBANDO GUASHPA SEGUNDO ISIDRO	CODIGO
118	PAREDES ARELLANO DARWIN FABIAN	CODIGO
119	RIVERA BALSECA JOSE EDUARDO	CODIGO
120	RODRIGUEZ SILVA LUIS RAMIRO	CODIGO
121	RODRIGUEZ SILVA MARCO ANTONIO	CODIGO
122	SALINAS DIAS JORGE HUMBERTO	CODIGO
123	SANCHEZ MORA JOSE LUIS	CODIGO
124	SILVA TAIPE JORGE	CODIGO
125	TAPUY PATRICIO MARIO	CODIGO

No.	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Regimen laboral al que pertenece
126	TAPUY AGUINDA ROQUE DOMINGO	CODIGO
127	TAPUY AGUINDA ALBERTO LUIS	CODIGO
128	TAYUPANDA QUIROZ FRANCISCO	CODIGO
129	VALLEJO ALVAREZ EDWIN JHONNY	CODIGO
130	VARGAS HUATATOCA MAURO CLEMENTE	CODIGO
131	VELEZ VERA CRISTO ESTALITO	CODIGO
132	VILLACIS NACEVILLA OSCAR ALEXANDER	CODIGO
133	VILLEGAS NOBOA JUAN PABLO	CODIGO
134	YASACA AMAGUAY GUILLERMO DAMIAN	CODIGO
135	AGUINDA ALVARADO CARLOS RAMIRO	CODIGO
136	ALVARADO AGUINDA FRANCISCO VICTOR	CODIGO
137	GREFA MAMALLACTA MAURICIO JAVIER	CODIGO
138	SHIGUANGO SHIGUANGO DORIAN LEONIDAS	CODIGO
139	TAPUY PAUCHI ADELMO VICENTE	CODIGO
140	ALLAICA CURICAMA HENRY DANIEL	CODIGO
141	ASHANGA GREFA KLIDER CARLOS	CODIGO
142	AYALA NARANKAS FELIPE EDUARDO	CODIGO
143	CABRERA BARRIGA DANIEL MESIAS	CODIGO
144	CHAVEZ VERDUGO MARCO ROLANDO	CODIGO
145	DAHUA TANDALLA AMDEO RENE	CODIGO
146	GREFA VARGAS ABEL GUSTAVO	CODIGO
147	GUAILLA CURICAMA LUIS ALFONSO	CODIGO
148	GUASTAY GUINGLA GUIDO ESTURDO	CODIGO
149	MOLINA ACURIO LUIS ALCIDES	CODIGO
150	VARGAS DAHUA PABLO IVAN	CODIGO

Anexo 4. Artículo Científico

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES

Gualli Atupaña Luz María Magdalena

Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato
magdalena_gualli@hotmail.com.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la influencia y relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Carlos Julio Arosemena de la provincia de Napo. Este tema parte desde la concepción de la importancia latente de tener un personal motivado en todos los aspectos, motivación que les permitirá alcanzar los objetivos planteados por el GAD Municipal. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que la mayoría de servidores públicos consideran que existe un buen clima organizacional dentro del GAD Municipal, debido a factores como la buena comunicación organizacional y la motivación de los jefes hacia los colaboradores. El análisis correlacional elaborado da como resultado un valor del coeficiente de Pearson de 0,468 y un valor de significancia de 0,000; afirmando que el clima organizacional va a influir dentro del desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal de una forma positiva y con un nivel de correlación medio. Se recomienda que la organización fortalezca los aspectos más débiles del clima identificados en el análisis del diagnóstico situacional para que se promueva un desempeño superior en cada uno de los empleados, esto tendrá influencia directa en el desempeño general de la organización.

Palabras clave: productividad, ética, clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present work aims to determine the influence and relationship between the organizational climate and job performance in the public servants of the Municipal GAD of the Carlos Julio Arosemena Canton of the Napo province. This topic starts from the conception of the latent importance of having a motivated staff in all aspects, a motivation that will allow them to achieve the objectives set by the Municipal GAD. The results obtained in this study show that the majority of public servants consider that there is a good organizational climate within the Municipal GAD, due to factors such as good organizational communication and the motivation of the bosses towards the collaborators. The correlational analysis produced results in a Pearson coefficient value of 0.468 and a significance value of 0.000; affirming that the organizational climate will influence the work performance of the Municipal GAD workers in a positive way and with a medium level of correlation. It is recommended that the organization strengthen the weakest aspects of the climate identified in the analysis of the situational diagnosis so that superior performance is promoted in each of the employees, this will have a direct influence on the general performance of the organization.

Key words: productivity, ethics, organizational climate, job performance.

INTRODUCCIÓN

El clima de una organización es algo así como la personalidad, así como cada individuo tiene una personalidad que lo hace único y diferente de otras personas, cada organización tiene un clima organizacional que lo distingue claramente de otras organizaciones (Pesantes & Guapacaza, 2012). Básicamente, el clima organizacional refleja la percepción de una persona de la organización a la que pertenece, es decir, es un conjunto de características únicas que los empleados perciben sobre sus organizaciones, lo que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento (Inca, 2012). Por lo tanto, en un sentido amplio, puede entenderse como el entorno social de la organización. Para los miembros individuales dentro de la organización, el clima laboral toma la forma de un conjunto de actitudes y experiencias que describen a la organización en términos, tanto de características estáticas (como el grado de autonomía) como de las contingencias de comportamiento y resultado. Por lo tanto, es una calidad relativamente duradera del entorno interno que experimentan los miembros de una empresa, y que puede influenciar en su comportamiento (Chirinos & Meriño, 2018).

A nivel de Latinoamérica se ha evidenciado que el clima laboral no solo afecta a un grupo de organizaciones sino a todas en general lo que produce un deterioro en las relaciones humanas y en el desempeño de los trabajadores (Jaramillo, 2014). A través de diversos estudios, se ha evidenciado que un clima organizacional deficiente contribuye al bajo rendimiento de los trabajadores. Así por ejemplo, en Lima, Molocho (2010) estudió la influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la UGEL N° 01 de Lima Sur; en Maracaibo Quintero, Africano & Faria (2008) realizó un estudio del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de vigilancia; en Arequipa, Gallegos (2016) estudió el clima

organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos; en Campeche, Patrón (2010) realizó un estudio acerca del clima organizacional y satisfacción laboral; y Del Toro, Salazar & Gómez (2011) estudio el clima organizacional, la satisfacción laboral y como esta incide el desempeño laboral en trabajadores de una Pyme de servicios de ingeniería en Brasil.

Por otro lado, gran parte de las organizaciones en Ecuador ya sean públicas o privadas han optado por implementar sistemas rígidos enfocados solo en la producción dejando de lado el aspecto emocional de los trabajadores, quienes se ven afectados por el sistema que promueve el temor, de esta manera demuestran un clima organizacional inflexible (Trávez, 2017). Si se toma en cuenta que el talento humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que se dedique para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión de largo plazo, puesto que un trabajador motivado se siente estimulado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia lo que se ve reflejado directamente en el desempeño laboral (Olaz, 2013). En este contexto, Velázquez et al., (2018) enfatiza que el clima laboral mejora el desempeño de los servidores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, pero en el Ecuador no existe un ambiente laboral saludable ya sea por cambios internos o mala comunicación, lo que conduce a malos entendidos y un notable descenso en su compromiso por lograr los objetivos propuestos, esto a su vez, genera un impacto negativo en la atención de los usuarios. Las debilidades encontradas causan molestias en los servidores, porque al no desarrollar sus actividades en un clima laboral adecuado, no pueden cumplir los objetivos del área con celeridad, esto a su vez, repercute negativamente en los usuarios puesto que no se les brinda una atención de calidad en los servicios

requeridos, reclamos o solicitud de información (Trávez, 2017).

El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia entre el clima organizacional y en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Clima Organizacional

Se define al clima organizacional a todas aquellas percepciones simultáneas que suceden entre los miembros de una organización con relación al trabajo, es así que abre espacio a la participación de los trabajadores formando una relación proporcional incidiendo en la satisfacción laboral de una organización (Montoya et al., 2017).

Modelo del clima organizacional de Litwing y Stringer(1983)

El clima organizacional dentro de una institución puede ser afectado por factores que inciden en el fortalecimiento y al deterioro del comportamiento de los trabajadores, es por ello que el modelo de Litwing y Stringer (1983), aborda nueve dimensiones para el adecuado clima organizacional (Lasluisa L. L., 2016).

Teoría del Clima organizacional de Likert (1967)

Según Likert (1967) citado por (Lozano, 2018) señala que para poder determinar con exactitud las particularidades adecuadas de una organización, existen tres prototipos de variables: Variables causales, variables intermedias y variables finales, mismo que de las tres variables da como resultado dos

tipos de clima autoritario y clima participativo.

Clima Autoritario

Establecer un clima represivo afecta claramente a la estabilidad emocional de los trabajadores, concentran en los beneficios netamente económicos obviando la satisfacción y bienestar del personal.

Clima Participativo

Se desarrolla dentro de un ambiente de confianza fomenta a que el trabajador participe y aporte nuevas y creativas ideas, sabiendo que éstas pueden ser escuchadas por sus directivos.

Comportamientos Organizacionales

Según Pesantes&Guapacaza (2012)señala que el comportamiento organizacional están compuestos de cuatro aspectos básicos los cuales son: Influencias ambientales, procesos individuales, procesos de grupo e interpersonales y procesos organizacionales.

Motivación

Es resultado de factores individuales, como personalidad, habilidades cognitivas, instrucciones, actitudes y el clima laboral, esto conlleva a establecer análisis de los factores motivacionales de la persona y establecer un nexo entre los objetivos personales y organizacionales(Benegas & Cardona, 2017).

El Conflicto

El conflicto está presente dentro de cualquier compañía, suele originarse por emociones negativas, lo cual origina disputas entre los diferentes individuos, dentro de la misma área de trabajo o de otra

área, esta tensión afecta por completo al ambiente organizacional, según Caicedo (2015) existen cinco etapas del conflicto: Contraposición o potencial incompatibilidad; Conocimiento o personalización; Intensión; Comportamiento y Resultados.

Administración

FloresVillalpando(2014)indica que la administración es la planeación, dirección, organización y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.

Gestión de talento humano

La presencia del talento humano en las instituciones se encarga del manejo del personal dentro de una organización, en adecuar a los trabajadores en los puestos de acuerdo a sus habilidades y capacidades (Zambrano, 2018).

Evaluación de desempeño

Chiavenato (2018)considera que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cada uno de los trabajadores, relacionadas con las actividades que realiza.

Rendimiento del trabajador

Pernía & Carrera (2014)afirma que el grado del rendimiento de un trabajador se puede medir a través sus actividades como: Capacidad para la Resolución de problemas; Ausentismo; Compromiso y Trabajo en equipo

Desempeño laboral

Se define como el resultado del trabajo y la ejecución realizada en pro de una organización (Álvarez et al.,2018).

METODOLOGÍA

La característica de este enfoque se basa en la utilización de una metodología positivista que está orientada a la recolección de información para conceptos empíricos medibles, su objetivo es comprobar si existe un grado de significación entre las variables analizadas haciendo énfasis en la precisión de procedimientos para la medición Cadena et al.,(2017),

Esta investigación es de tipo de diseño no experimental porque las variables se dejan en estado natural, es decir, se rige a observar y analizar fenómenos, debido a que no existe un control directo sobre las variables y tampoco se puede influir en ellas porque ya sucedieron con anterioridad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015).

El alcance de esta investigación es explicativa porque nos permitirá descubrir cuáles son las causas de un determinado problema el cual juega un rol importante que los investigadores identifican las posibles razones de un comportamiento de los fenómenos (Corona, Fonseca, & Corona, 2017).

El método de recolección de información se realizará mediante la técnica de encuesta con el instrumento de un cuestionario, mismo que a través de las hojas de Microsoft Excel se procederá a tabular los datos con el fin de poder elaborar los gráficos estadísticos. También para comprobar si existe la relación las dos variables de estudios, es decir; entre el clima organizacional y el desempeño laboral se aplicará la correlación de Pearson.

En conclusión, la investigación se encuentra bajo la modalidad de campo, no experimental, desarrollada bajo el enfoque cuantitativo con un nivel de investigación explicativa - correlacional; mismo que nos permitirá analizar la incidencia de clima organizacional y el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola.

Según información de la Institución existen en total 150 trabajadores, sin embargo, para el presente estudio se obtuvo una muestra de 108 personas que proporcionaron la información primaria para establecer los resultados de este trabajo.

RESULTADOS

Para verificar la relación entre las variables de estudio, se utilizó la técnica de Correlación Simple a través del cálculo del

Tabla 1. Correlación de Pearson

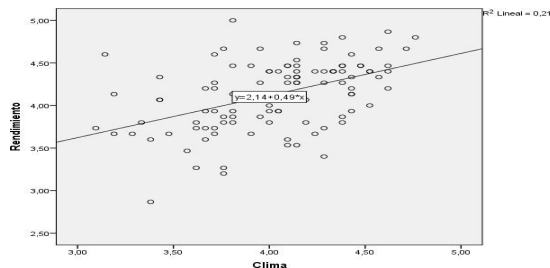
		Municipalidad de Tarma	Canton Carlos Julio Córdova
Rendimiento	Coefficiente de Correlación	0,468	0,468**
	p-valor	0,000	0,000
Clima	Coefficiente de Correlación	0,468	0,468**
	p-valor	0,000	0,000

** . Correlation at 0.01 (2-tailed):...

Fuente: Elaborado a partir de los datos de la encuesta

De acuerdo con los datos obtenidos dentro del software estadístico empleado, agrupando las dimensiones correspondientes a cada una de las variables, se puede apreciar que el nivel de

Gráfico 1. Diagrama de dispersión



En el eje horizontal se aprecia el comportamiento de la variable independiente (clima organizacional), mientras que en eje vertical se observa el

Coefficiente de Pearson, el cual permite evaluar el nivel de asociación y dirección de la correlación entre dos variables.

El cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se realizó a través del procesador de datos. Los ítems de cada una de las variables de estudio fueron agregados a través de la media aritmética de acuerdo al procedimiento establecido por Hyes (2017).

correlación existente entre el rendimiento laboral y el clima laboral del GAD

Carlos Julio Córdova y positivo, con un índice de correlación de Pearson de 0,468 y una significancia de 0.000, misma que es menor a 0,05, lo que significa que se acepta la hipótesis planteada para la

investigación. Para confirmar el análisis realizado en el punto anterior e indicar la correlación

existente entre las variables, se ha elaborado un gráfico de dispersión, mismo que se muestra en la siguiente figura. En la figura se puede apreciar que la relación existente entre las dos variables de investigación es positiva; sin embargo, también se puede notar que el nivel de correlación entre las variables es medio, tal como se muestra en el gráfico 1

comportamiento de la variable independiente (rendimiento laboral). Se puede apreciar que los valores tienen un nivel considerable de dispersión, ratificando así que las variables tienen un comportamiento lineal de correlación, mismo que va a tener un nivel medio.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación permitió comprobar que el clima organizacional y el rendimiento laboral dentro del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola en la provincia de Napo van a estar relacionados entre sí, obteniendo un nivel de correlación medio (0,468), lo que indica que existe una influencia de los componentes del clima organizacional dentro del rendimiento laboral de los trabajadores de la mencionada entidad pública.

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral determinando el impacto y la influencia que pueden tener todos los componentes. Por otro lado, el uso de herramientas de análisis estadístico orientado a la aplicación de pruebas de correlación directa permitió identificar que el clima organizacional si va a influir dentro del rendimiento laboral de los trabajadores del GAD Municipal, aunque no de una manera tan fuerte como se planteaba en un inicio. Estos resultados resaltan la idea de que el clima organizacional incide en la motivación y la satisfacción del empleado, los cuales son cuantificadores y reguladores del desempeño de los colaboradores dentro de una organización. No obstante, al desempeñarse en un clima laboral inadecuado afecta notablemente la calidad del trabajo final reduciendo la eficiencia del capital intelectual, e impactando en la vida laboral, conduciendo a una reducción en la satisfacción en el trabajo. El desempeño del trabajo es afectado, por la falta de procesos de mejora tanto en productos como en servicios, es por ello que las empresas independientemente de su razón social deben analizar la armonía entre sus trabajadores (Fernández, Cobos, & Figueroa, 2015)

Dentro del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, luego de realizado el análisis de los resultados obtenidos de las fuentes primarias de información, se pudo observar que el clima organizacional va a influir de manera significativa dentro del desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad pública. Esta afirmación se la establece luego del análisis de los resultados obtenidos para la muestra indicada de trabajadores.

CONCLUSIONES

Finalizado el trabajo de investigación, se concluye que:

A través de una revisión exhaustiva de la literatura se pudieron identificar los fundamentos teóricos de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, donde se establece que el clima organizacional tiene una influencia directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

A través del uso de herramientas cuantitativas de investigación se pudieron diagnosticar la percepción de los diferentes aspectos del clima organizacional y los niveles del desempeño laboral obtenidos por los empleados, con el fin de obtener los insumos necesarios para identificar la relación existente entre el clima organizacional presente en esta institución estatal y el rendimiento laboral de los trabajadores, de forma general; se percibe un clima favorable por parte de los encuestados

Por medio del análisis correlacional se evidenció que existe una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del GAD Municipal de Carlos Julio Arosemena Tola, El valor del coeficiente de correlación de

Pearson obtenido fue de 0,468 con un valor de significancia del 0.000. Este valor de significancia es menor a 0,05; por tal razón, se considera que la hipótesis planteada para este trabajo de investigación es significativamente y válida para toda la población, es decir, el clima organizacional va a influir dentro del desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola en la provincia de Napo.

REFERENCIAS

- Pesantes, S., & Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*. Cuenca: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Inca, I. A. (2012). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, Quito*. Quito: Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Chirinos, Y., & Meriño, V. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84 (1), 43-61.
- Jaramillo, C. (2014). La gestión universitaria basada en el clima organizacional utilizando principios del modelo de la endocalidad. *Revista Sur Academia*, 62-71.
- García et al, F. (1993). *La encuesta: El análisis de la realidad social*. Madrid : Alianza Universidad .
- Torres, E., & Zegarra, U. S. (Julio-diciembre de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Revista Comuni@cción*, 1-10.
- Trávez, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 56 (1), 1-35.

Velázquez, M., García, J., Rodríguez, G., & González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5 (3), 249-262.

Gomez, D., Ramón, G., & Lopez, H. (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. *Administración & Desarrollo Políticas Públicas*, 97-10

Anexo 5.Acuso de recibo revista 593 Digital Publisher CEIT

[593DP] Acuse de recibo del envío



Philipp Altmann <revista593dp@gmail.com>

Sáb 26/9/2020 9:28

Para: Usted



Luz Maria Magdalena Gualli Atupña:

Gracias por enviar el manuscrito "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES: Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato " a 593 Digital Publisher CEIT. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/authorDashboard/submission/372

Nombre de usuario/a: maguita

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Philipp Altmann

[593 Digital Publisher CEIT](#)

Activar Windows