



1859

**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**

**Carrera de Administración Pública**

**“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral  
de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES,  
periodo 2022”**

Trabajo de Titulación previo a la  
obtención del título de Ingeniera en  
Administración Pública.

**AUTORA:**

Angie Dejaneria Dominguez González

**DIRECTOR:**

Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga Mg. Sc.

**Loja-Ecuador**

**2023**

Loja, 09 de septiembre de 2022

Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga, Mg. Sc.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**C E R T I F I C O:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022”** de autoría de la estudiante **Angie Dejaneira Dominguez González** , previo a la obtención del título de **Ingeniera en Administración Pública**, con **cédula de identidad Nro. 110456426** , una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:  
**PAUL STEWART  
CUEVA  
LUZURIAGA**

Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga Mg. Sc.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Autoría**

Yo, **Angie Dejanera Domiguez González**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de identidad:** 1104564263

**Fecha:** 19 de enero del 2023

**Correo electrónico:** angie.dominguez@unl.edu.ec

**Celular:** 0985963055

**Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación**

Yo, **Angie Dejaneira Dominguez González**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022”**, como requisito para optar por el título de **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los diecinueve días del mes de enero del dos mil veintitrés.

**Firma:**

**Autora:** Angie Dejaneira Dominguez González

**Cédula:** 1104564263

**Dirección:** Av. 8 de diciembre entre Rafael rodríguez y pedro de león

**Correo Electrónico:** angie.dominguez@unl.edu.ec **Celular:** 0985963055

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director del Trabajo de Titulación:** Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga Mg. Sc.

**Tribunal de Grado:**

**Presidenta del Tribunal:** Ing. Auristela Gutiérrez Mg. Sc

**Miembro del Tribunal:** Arq. Alexandra Aguilera Mg.Sc

**Miembro del Tribunal:** Abg. Jorge Enrique Burneo Celi Mg. Sc

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de tesis primeramente se lo dedico a Dios por permite llegar hasta este punto y haberme dado la salud para lograr mis objetivos, además por su infinita bondad y amor. A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, quienes me dan la fuerza, apoyo y amor para salir adelante siempre, gracias por sus consejos y valores que me han permitido ser una persona de bien.

A mi familia que siempre me brindaron su apoyo y me motivaron para salir adelante, gracias por su cariño sincero e incondicional.

A mis amigos cercanos que también fueron un apoyo en formación profesional gracias por sus consejos y sus palabras de aliento que jamás faltaron.

*Angie Dejanera Dominguez González*

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Carrera de Administración Pública, mi más sincero agradecimiento por abrirme sus puertas para formarme como profesional, a mis docentes, quienes me impartieron sus conocimientos a través de la enseñanza. Al distinguido docente y coordinador de mi trabajo de tesis, Eco. Paúl Stewart Cueva Luzuriaga. Mg. Sc. por su correcta orientación, paciencia y dedicación durante este proceso, permitiendo la consolidación de mis conocimientos y consecuente desarrollo profesional. A la jefa de la Gestión de talento humano por la paciencia y por la información brindada para mi trabajo de titulación.

*Angie Dejeneira Dominguez González*

## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	i
<b>Certificación</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta de autorización</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>Índice de Contenidos</b> .....	vii
• Índice de Tablas.....	ix
• Índice de Figuras .....	x
• Índice de Anexos .....	xi
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
2.1 Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco Teórico</b> .....	5
4.1 Clima Organizacional.....	5
4.1.1 Importancia del Clima Organizacional.....	5
4.1.2 El Clima Organizacional en el Sector Público .....	6
4.1.3 Modelo de Clima Organizacional de Litwing y Stringer .....	6
4.1.4 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	8
4.1.5 Tipos de Clima Organizacional .....	8
4.1.6 Factores del Clima Organizacional .....	9
4.1.7 Factores que Condicionan el Trabajo .....	10
4.1.8 Condiciones Económicas.....	11
4.1.9 Beneficios de un Clima Organizacional Positivo .....	12
4.1.10 Enfoques del Clima Organizacional.....	12
4.2 Desempeño Laboral.....	13
4.2.1 Importancia del Desempeño Laboral.....	13
4.2.2 Factores del Desempeño Laboral .....	13
4.2.3 Causas que Inciden en el Desempeño Laboral .....	14
4.2.4 Métodos de la Evaluación Del Desempeño.....	15
4.3 Marco Normativo .....	17
Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) .....	19
Norma Técnica Para Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Sector Público. Acuerdo Ministerial 2018-0138 .....	21
4.4 Coordinación Zonal 7 MIES.....	23

4.4.1	Antecedentes .....	23
4.4.2	Misión y Visión de la Coordinación Zonal 7 MIES.....	23
4.4.3	Valores Institucionales .....	24
4.4.4	Estructura Organiza de la Coordinación Zonal 7 MIES.....	25
4.5	Método.....	25
4.5.1	Coeficiente de Correlación de Pearson.....	25
<b>5.</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>27</b>
5.1	Materiales .....	27
5.2	Método.....	27
5.2.1	Método Deductivo.....	27
5.3	Diseño de Investigación .....	28
5.4	Población.....	28
5.5	Técnicas.....	28
5.5.1	Encuesta.....	28
5.5.2	Entrevista.....	29
5.5.3	Coeficiente de Correlación de Pearson.....	29
<b>6.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>30</b>
6.1	Analizar el Clima Organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES, Periodo 2022.....	31
6.2	Analizar el Desempeño Laboral de los Servidores Públicosde la Coordinación Zonal 7 MIES,Periodo 2022 .....	36
<b>7.</b>	<b>Discusión .....</b>	<b>40</b>
<b>8.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>43</b>
<b>9.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
<b>10.</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>45</b>
<b>11.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>48</b>



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Climas Organizacionales .....	8
<b>Tabla 2.</b> Normativa Legal.....	17
<b>Tabla 3.</b> Materiales .....	27
<b>Tabla 4.</b> Servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, año 2022 .....	30
<b>Tabla 5.</b> Nivel de educación y grupo etario de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	31
<b>Tabla 6.</b> Conocimiento de tareas y responsabilidades por parte de servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	32
<b>Tabla 7.</b> Factor Responsabilidad en los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	32
<b>Tabla 8.</b> Factor recompensa a través del reconocimiento por buen trabajo a servidores en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	33
<b>Tabla 9.</b> Factor Desafío la toma de decisiones y su efectividad en la Coordinación Zonal 7 MIES....	33
<b>Tabla 10.</b> El clima de trabajo de la Coordinación Zonal 7 MIES.....	34
<b>Tabla 11.</b> Fator Cooperación considerando el rendimiento del servidor público en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	34
<b>Tabla 12.</b> Factor conflicto con la toma de decisiones de manera fácil y rápida en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	35
<b>Tabla 13.</b> Factor Identidad ver por sus propios intereses en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	35
<b>Tabla 14.</b> Factor Motivación cumplimiento de las capacitaciones de la LOSEP y Código de trabajo de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	36
<b>Tabla 15.</b> Factor clima laboral fomento y desarrollo de trabajo en equipo en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	37
<b>Tabla 16.</b> Calidad del trabajo y desempeño de los servidores en la Coordinación Zonal 7 MIES.....	37
<b>Tabla 17.</b> Factor horario cumplen de acuerdo a las necesidades de los usuarios en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	37
<b>Tabla 18.</b> Factor Ambiental orden y limpieza en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	38
<b>Tabla 19.</b> Factor Desarrollo profesional capacitaciones de acuerdo a sus funciones en la Coordinación Zonal 7 MIES .....	38

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Valores Institucionales de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	24
<b>Figura 2.</b> Estructura Orgánica Coordinación Zonal 7 MIES.....	25

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1:</b> Formato de Encuesta.....	48
<b>Anexo 2:</b> Evidencia de la aplicación de la encuesta a los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES .....	51
<b>Anexo 3:</b> Formato de la Entrevista .....	54
<b>Anexo 4:</b> Evidencia de la entrevista aplicada a la jefa de la gestión de talento humano	55
<b>Anexo 5:</b> Resultado obtenido en Excel del coeficiente de correlación de Pearson .....	56
<b>Anexo 6:</b> Certificado de traducción del Abstract.....	58

## **1. Título**

**El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022.**

## 2. Resumen

El presente trabajo de tesis denominado “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022”, fue desarrollado con el propósito de determinar la relación que existe entre estas dos variables, analizándolas por separando para conocer cuáles son los factores que se ven afectados; para ello se dio cumplimiento a los objetivos específicos planteados, que son: Analizar el clima organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022 y ; Analizar el desempeño laboral de los servidores públicos, de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022

Bajo este contexto, se llevó a cabo una investigación no experimental de tipo descriptiva y explicativa. La población objeto de estudio fue un total de 80 servidores públicos, utilizándose una encuesta compuesta por 26 preguntas y una entrevista dirigida a la jefe de la Gestión de Talento Humano.

El método que se aplicó para verificar la relación entre las dos variables estudiadas fue el Coeficiente de correlación de Pearson quien arrojó un valor de (0,975093141) donde se encontró evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

Después de aplicar las técnicas de investigación se logró como resultado que dentro de los factores que afectan al clima organizacional son la estructura, responsabilidad, recompensa y relaciones, por otro lado, los factores que deberían mejorar dentro del desempeño laboral son la motivación, clima laboral, comunicación, horarios y desarrollo profesional luego de identificar los factores que afectan estas dos variables se planteó las conclusiones y recomendaciones.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, desempeño laboral, servidores públicos.

## 2.1 Abstract

This thesis work called "Organizational climate and its relationship with the work performance of public employees in Coordination Zone 7 at MIES period 2022" was developed to determine the relationship between these two variables by analyzing them separately in order to know which factors are affected. The specific objectives of this study were: "Analyze the organizational climate of the Coordination Zone 7 at MIES, period 2022"; and "Analyze the work performance of public employees in Coordination Zone 7 at MIES, period 2022".

In this context, a non-experimental, descriptive, and explanatory research was conducted. The target population was a total of 80 public employees through a survey instrument with 26 questions and an interview with the head of the Human Talent Management area.

The method applied to verify the relationship between the two studied variables was Pearson's Correlation Coefficient, which yielded a value of (0.975093141) and presented statistical evidence to reject the null hypothesis (Ho) and accept the alternative hypothesis (Ha).

After applying the research techniques, as a result it was found that the factors that affect the organizational climate are structure, responsibility, reward, and relationships; on the other hand, the factors that should be improved in work performance are motivation, work environment, communication, schedules, and professional development; after identified the factors that affect these two variables, conclusions and recommendations were made.

**Keywords:** Organizational Climate, job performance public employees.

### **3. Introducción**

En la actualidad toda institución debe contar con un ambiente favorable que permita que los servidores y trabajadores se identifiquen con ella, y cumplan con los objetivos de acuerdo a las necesidades planteadas. Analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los trabajadores tienen de su institución, y asimismo analizar la relación existente con el desempeño laboral.

Según Torres & Zegarra (2018) el clima organizacional comprende la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su entorno laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano.

En el presente trabajo de titulación se expone el estudio de la problemática clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, donde por observación directa se identificó que existe limitación en los factores que generan un buen clima organizacional, aminorando el buen desempeño laboral de los servidores públicos, siendo así que este trabajo constituye un gran aporte para los servidores públicos ya que ha permitido conocer la situación actual de la institución en estudio, como por ejemplo la deficiente comunicación, la falta de motivación, etc., y a su vez contribuye con información relevante para la construcción de soluciones.

La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo y explicativo, con el método deductivo. Las técnicas utilizadas para la recopilación de la información fueron la entrevista y encuesta, adicionalmente se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para conocer la relación entre las dos variables estudiadas. Así mismo, esta investigación es viable puesto a que se contó con la disponibilidad de fuentes de información, la existencia de la gestión de talento humano, recursos financieros, bibliográficos e informáticos, además se logró la participación total de la población objeto de estudio.

Por lo tanto, este estudio fue realizado con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados que son: analizar el clima organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES y analizar el desempeño laboral de los servidores públicos de las Coordinación Zonal 7 MIES.

Finalmente, la información obtenida de este estudio, servirá mucho para que la institución tenga conocimiento y comprendan la importancia de contar con un buen clima organizacional y desempeño laboral dentro de la Coordinación Zonal 7 MIES, así mismo, les servirá como herramienta clave para detectar las falencias que existen en su interior y plantear posibles soluciones.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1 Clima Organizacional**

Chiavenato (2009) menciona que el clima organizacional puede ser definido como la calidad del ambiente, el cual puede ser percibido tanto positivo como negativo por los miembros de la institución que tiene una influencia directa en el actuar del personal. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores, que influyen en la motivación, se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la misma que provocan distintas clases de motivación en sus miembros, así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas.

En la actualidad, la investigación del clima organizacional se ha convertido en el foco de todas las investigaciones, ya que la mayoría de las empresas que buscan comprender y mejorar las condiciones laborales y el entorno en el que viven sus colaboradores dentro de la organización con el fin de darse cuenta sobre si bienestar y reflejarlo en la productividad.

Por su parte Solarte (2009) considera que el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas o experimentadas por las personas que conforman la institución y que influyen sobre su conducta. Por lo tanto, el estudio del clima organizacional está orientado al análisis de los factores físicos, ambientales, motivación y humanos de satisfacción de los individuos que potencian el logro de los objetivos.

El clima organizacional favorable es de vital importancia en toda organización, de éste depende que el desempeño de sus empleados sea óptimo, entendiendo que es un conjunto de talentos y conocimientos, asociados por relaciones entre los empleados y bajo una serie de reglamentos, los cuales se conjuntan en esfuerzos y conocimientos.

#### ***4.1.1 Importancia del Clima Organizacional***

El clima organizacional radica en el comportamiento de un trabajador, no solamente en el resultado de los factores organizacionales que existen, sino que dependen de las percepciones que el trabajador tenga de esos factores, como el tamaño de la organización, los medios que utilizan para una buena comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Sin embargo, en gran medida estas percepciones que forman los trabajadores y directivos en la institución a la que pertenecen pueden depender tanto de las interacciones y actividades, además de las experiencias de cada miembro con la institución, en la actualidad, el clima organizacional se considera un reflejo de la vida interna de una institución, que cambia en función de las situaciones



organizacionales y de la percepción que tienen los empleados (Villanueva Silvia, García Oliver, 2017).

Un clima organizacional favorable genera fuerzas atractivas que procuran la cohesión del grupo y favorecen la cooperación, la moral y la eficacia, por otro lado un clima organizacional negativo favorece las tensiones y conflictos, las cuales originan fuerzas disgregadoras y antagónicas, por ello es importante la creación de un clima adecuado ya que es una condición necesaria para poder establecer estructuras eficaces y eficientes dentro de los aspectos organizacionales entre individuos, consolidando un desarrollo ameno que permita lograr la efectividad participativa de los miembros de la institución.

#### ***4.1.2 El Clima Organizacional en el Sector Público***

El clima organizacional contribuye a mejorar las relaciones personales en las entidades del sector público y de promover un ambiente adecuado al interior de ellas y establecer una interacción entre el Estado y el sector público, usuario o la población en general acerca de sus compromisos, acciones, logros entre otros, buscando así enriquecer el debate sobre la comunicación pública y el usuario público, sobre todo contribuir con la responsabilidad social hacia el cumplimiento de los fines y competencias esenciales del Estado. Las entidades públicas se consideran como fenómenos integrados, que muchas veces no permiten comprender algunas dimensiones en las mismas, se hace énfasis que las entidades no solamente deben tener recursos humanos y estructura, sino que las entidades deben trabajar sobre una estructura social deben tener sus propias dinámicas y políticas, es decir un ámbito político cultural (Córdoba & Tejada, 2015, pág 16). En la administración pública se evidencian cambios de manera permanente en lo político, económico, social, y cultural, entre otros aspectos las entidades van adquiriendo nuevas funciones, objetivos en su composición y estructura; requiriendo nuevos conocimientos, herramientas, aplicativos, tecnología y en especial personal especializado y en ocasiones estos especialistas se ven frenados por la estructura burocrática, desencadenando en un clima laboral inadecuado.

Se puede deducir que la organización se enfrenta consecutivamente a cambios ya que constantemente se halla expuesta a elementos competitivos que hace que la administración de personas al interior de la empresa sea un factor complejo de manejar, por ello se propone como elemento determinante una relación positiva entre los objetivos, características y personal que conforma la organización (Vásquez, 2021).

#### ***4.1.3 Modelo de Clima Organizacional de Litwing y Stringer***

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo, para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. El modelo de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

El clima organizacional de una institución puede verse afectado por varios factores que inciden directamente en el comportamiento de sus miembros, el fortalecimiento o deterioro del mismo depende de cómo sean manejados por parte de los trabajadores, por otro lado, los directivos son la máxima autoridad de la institución por lo tanto deben buscar estrategias que generen un ambiente saludable para que sus colaboradores desempeñen de manera óptima sus funciones.

Dichos autores proponen la existencia de ocho factores a tomar en cuenta para generar un buen clima organizacional:

- **Estructura:** Percepción de los miembros de la organización respecto a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, es el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión.
- **Recompensa:** Adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la manera en la que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.
- **Desafío:** La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y empleados del grupo, apoyo mutuo tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Conflicto:** Aceptación o negación de opiniones discrepantes y no temen a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan.

- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización, sensación de compartir los objetivos personales como organizacionales

Cada una de las percepciones de quienes conforman un equipo de trabajo son distintas, pues existen factores como los anteriormente mencionados que modifican la manera de pensar y de ver al ambiente en el que se desempeña. Factores importantes que al ser manejados de manera correcta generarán en el colaborador compromiso con las metas organizacionales, compartiendo objetivos comunes haciendo a la empresa parte de ellos al sentir que son importantes para la misma, fortaleciendo el lazo que los une pues sienten que son fichas importantes para el crecimiento y desarrollo de la institución.

#### ***4.1.4 Teoría del Clima Organizacional de Likert***

Es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, en donde se da a conocer que el comportamiento por parte de los subordinados y administrativos es causado por las condiciones organizacionales que estos denotan; de igual manera, esta teoría postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo enfocándose en la eficacia y eficiencia individual y organizacional (Brunet Likert, 1987).

De acuerdo lo cita el autor Rodríguez (2016) el modelo de Likert está conformado por tres tipos de variables que identifican las características que son propias de una organización y que influyen en el clima, estas son:

- **Variables Causales:** Estas variables son independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados, dentro de ella se encuentran, (la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes).
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como (motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones).
- **Variables finales:** Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como (productividad, ganancia y pérdida).

#### ***4.1.5 Tipos de Clima Organizacional***

De acuerdo a lo propuesto por Likert (1987) detallan los tipos de Climas Organizacionales:

***Tabla 1. Climas Organizacionales***

<b>Clima de Tipo Autoritario</b>	
<b>Sistema I-Autoritario Explotador</b>	Se caracteriza por ser un sistema más cerrado, la gran parte de las decisiones son tomadas por la máxima autoridad envueltas en amenazas y los empleados viven un ambiente de miedo.
<b>Sistema II-Autoritarismo paternalista</b>	Se caracteriza porque las decisiones siguen siendo tomadas de manera vertical de la máxima autoridad hacia abajo, pero con alguna participación de un rango inferior.
<b>Clima de tipo participativo</b>	
<b>Sistema III -Consultivo</b>	Se caracteriza por un ambiente de confianza mutua, las decisiones importantes quedan reservadas para la máxima autoridad, los niveles bajos pueden tomar decisiones limitadas en una atmósfera de comunicación, y confianza mutua.
<b>Sistema IV - Participativo en grupo</b>	El proceso de toma de decisiones no está centralizado, sino descentralizado diferentes departamentos de la organización, existe plena confianza en los trabajadores, la comunicación fluye de buena manera dentro de la organización, existe sentido de compromiso.

**Nota.** Esta tabla indica los tipos de climas Fuente: (Rodríguez, 2016)

#### **4.1.6 Factores del Clima Organizacional**

Según Corichi Alejandra (2015) los factores que influyen y determinan el ambiente laboral de una organización se conforman por cuestiones internas y externas, siendo piezas claves para el éxito de una organización, los cuales se describen a continuación:

- **Liderazgo:** El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, ya que el líder es quien frecuentemente dirige hacia el cumplimiento de las metas y objetivos, para que exista un liderazgo eficaz, debe estar enfocado en los valores que van orientados hacia el bien común, cuya meta principal es la transformación personal, el florecimiento de las relaciones interpersonales y aportar con la transformación de la sociedad.
- **Toma de decisiones:** En muchas instituciones y organizaciones, el proceso de toma de decisiones es fundamental para su productividad, así mismo es el proceso por el cual una

persona elige entre dos o más alternativas, esperando siempre llegar a la mejor solución eligiendo la opción que satisface efectivamente una meta o resuelve un problema.

- **Comunicación:** La comunicación juega un papel importante en el desarrollo de las organizaciones y las relaciones interpersonales, además, es el nexo que facilita la aceptación, comprensión, y ejecución de los proyectos organizacionales, la comunicación es la emisión de acuerdos que implican la transferencia de información y comprensión entre dos o más personas la cual nos permite entender las necesidades de los miembros de la institución.
- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes ocasiones. Las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos de la institución, combinando las capacidades y recursos individuales por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad de la institución.
- **Motivación:** La motivación determina la conducta en los miembros de una organización, por lo que resulta un factor importante para el beneficio de la misma. Desarrollando la capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

#### ***4.1.7 Factores que Condicionan el Trabajo***

La salud física y mental de los trabajadores depende en gran parte de las características del entorno laboral en el que realizan sus actividades, la correcta adecuación de todos los ámbitos que confluyen en un mismo espacio de trabajo es fundamental para conseguir un entorno laboral favorable que fomente la salud y el bienestar de sus trabajadores.

- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general del trabajador hacia su trabajo, los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, ya que requiere interacción con sus compañeros y jefe, cumplir con los reglamentos y normativas de la institución y así mismo cumplir con los estándares de desempeño (Cols & Dabos, 2018).

Dentro de lo tiene que ver riesgos laborales citados por Guevara, (2015) existe la clasificación de los factores de riesgos, los cuales se ha tomado en consideración los siguientes:

- **Factores Físicos:** Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad de exposición y consecuencia,

se incluyen: vibraciones, ruido, temperatura elevada y la iluminación, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo los cuales pueden producir efectos nocivos en el estado físico de individuo, perjudicando tanto el estado interno y externo del cuerpo humano, logrando una insatisfacción en el trabajo.

- **Factores Químicos:** Corresponde a toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenaje o uso pueden incorporar un ambiente de humos, gases, polvos, sólidos, líquidos que pueden generar efectos irritantes, asfixiantes o tóxicos en cantidades que tengan probabilidades de lesionar a las personas que se encuentren en contacto con ellas.
- **Factores Biológicos:** Son aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal presentes en el puesto de trabajo tales como bacterias, hongos, virus, parásitos, roedores entre otros.
- **Factor Psicosocial:** Se relaciona con la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización, hábitos, capacidades, necesidades y su entorno social; tales como turnos de trabajo inestables, ritmos y puestos de trabajo, conflictos de autoridad, etc.

Estos factores ocasionan que el ambiente de trabajo se torne hostil, inseguro, y se enfocaría en un bajo desempeño laboral. Es importante que un ambiente esté libre de riesgos laborales para que el empleado se desenvuelva de mejor manera, cuente con un ambiente agradable y seguro donde pueda desarrollar sus funciones libres de los agentes contaminantes o sustancias peligrosas que afecten el desempeño de los servidores públicos.

#### **4.1.8 Condiciones Económicas**

Encaminadas a la percepción del trabajador con respecto al salario recibido. Constituyen la estructura que determina el crecimiento o la contracción económica y condicionan el comportamiento de las organizaciones.

- **El salario:** El salario es uno de los componentes más importantes en términos del esfuerzo de todos empleado por una organización en la que todos se esfuerzan por mantener y obtener dinero mediante su dedicación. Se entiende por salario a el precio de la fuerza de trabajo del obrero, la forma exterior en que se expresa su contenido sustancial, es decir, su valor” (Sánchez, 2016, pag.10).

La constitución en su artículo 229 “La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia”(CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

#### **4.1.9 Beneficios de un Clima Organizacional Positivo**

Cuando revisamos, controlamos e implementamos un clima organizacional adecuado en una institución, solo podemos esperar resultados favorables ya que este contribuye en gran medida al progreso del equipo de trabajo, al logro de los objetivos empresariales y al aumento de la productividad.

- **Retroalimentación:** Esto se refiere a aprender nuevos datos sobre uno mismo, también de los demás, y los procesos del equipo o la dinámica institucional, datos que las personas no consideraban en forma activa. La retroalimentación se refiere a actividades y procesos que reflejan condiciones objetivas del mundo real.
- **Incremento en la interacción y la comunicación:** La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta, lo cuales benefician a la institución (Guevara Pazmiño, 2018).
- **Empleados comprometidos:** Cuando existe un buen clima laboral, los empleados se sienten más comprometidos y contentos con su trabajo, se esfuerzan más haciendo todo lo necesario para superarse cada día, y así contribuir al éxito de la institución.
- **Aumenta la productividad:** Como se lo menciono anteriormente, cuando el empleado está contento con su puesto de trabajo, se esforzará más y rendirá mejor, lo que conduce a un aumento de rendimiento y productividad. El clima laboral influye de forma directa en su productividad (Pedraza Melo, 2018).
- **Mejora las relaciones laborales:** Las investigaciones muestran que uno de los factores más importantes para crear un buen ambiente de trabajo son las buenas relaciones con los compañeros, fomentar una cultura de respeto, honestidad y apoyo es clave para que se sientan cómodos en el trabajo, esto genera empatía, confianza y colaboración entre los miembros de la institución, lo que se traduce en un equipo cohesionado y en crecimiento.

#### **4.1.10 Enfoques del Clima Organizacional**

De acuerdo a Guevara Pazmiño (2018), la forma en que se visualizan los elementos del clima organizacional y cómo se conciben sus interacciones se sustenta en los diferentes enfoques y los factores que inciden en el clima organizacional. El clima organizacional ha sido tratado desde diversos enfoques, para este efecto se consideran tres enfoques:

- **Enfoque subjetivo:** Concibe la problemática a partir de la percepción y opinión que el trabajador tiene de la organización. Considera que las percepciones que tienen las personas que trabajan en una organización sobre las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral son las que definen el clima organizacional. Se considera que el comportamiento

de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tiene de estos factores, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural.

- **Enfoque objetivo o realista:** En este enfoque la perspectiva del individuo depende del ambiente en el cual se encuentra; hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas.
- **Enfoque de síntesis o integrado:** En este enfoque se plantean los efectos subjetivos percibidos sobre el estilo administrativo de una organización, pero también otros factores ambientales sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una determinada organización; es decir, la percepción que una persona tiene de una organización depende de las interacciones y convivencia que experimenta.

## **4.2 Desempeño Laboral**

El Desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados enfocándose en el logro de objetivos y metas de la institución (Álvarez Indacochea 2018).

Según García (2011), 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.

### **4.2.1 Importancia del Desempeño Laboral**

“El desempeño laboral es importante porque ayuda a desarrollar la efectividad y el éxito de la empresa, en la actualidad las empresas se enfocan a capacitar a los empleados para el mejoramiento continuo del desempeño laboral, para obtener un éxito empresarial” (Paspuel, 2014, pág. 51).

La evaluación de desempeño juega un papel importante en las instituciones públicas, ya que permite detectar aquellas falencias o debilidades que deben ser reforzadas para una mejora continua, generando mayor competitividad en el trabajador, de esta manera se mantiene un personal altamente capacitado y capaz de resolver problemas de manera inmediata y oportuna, generando beneficios tanto personales como organizacionales.

### **4.2.2 Factores del Desempeño Laboral**



El rendimiento o desempeño laboral se ve afectado directamente por algunos factores intrínsecos en la administración de la organización, como lo dice el modelo de rendimiento laboral de Cardy y Dobbins (1994) son:

- **Motivación:** La motivación es un factor clave que incide en el desempeño laboral de la institución, dado que, si un empleado no está motivado en ejecutar su trabajo, no colabora para la consecución de los objetivos organizacionales.
- **Clima laboral:** Es el ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una institución.
- **Comunicación:** En caso de no existir una buena comunicación en la institución es altamente probable que el rendimiento disminuya en la empresa, dado que no hay una cadena de comunicación efectiva para la consecución de objetivos.
- **Horarios:** Los horarios son directamente proporcionales al rendimiento debido a que, se creía que si una persona laboraba más de 8 horas diarias sería más productiva, pero no se tenía en cuenta el horario y el cansancio de las personas.
- **Factores ambientales:** El ambiente en la empresa debe ser salubre, con condiciones higiénicas y en base al clima en el ambiente como el frío, calor, humedad, temperatura.
- **Desarrollo profesional:** Son los incentivos y motivaciones a los empleados para promoverlos en base a los resultados brindados.

#### **4.2.3 Causas que Inciden en el Desempeño Laboral**

- **Motivación:** Según Baque Cantos (2017), menciona que “La motivación sería el impulso que da comienzo, dirige y sostiene, el proceso o los procesos destinados a lograr las metas propuestas”. Por su parte Ñaña (2017), indica que “actualmente las organizaciones deben promover los estados de ánimo positivos en el trabajo seguramente tendrán una fuerza laboral más motivada por los empleados”. Es esta voluntad que caracteriza el deseo del individuo de alcanzar, por su propio esfuerzo, los objetivos de la organización, que se adaptan a sus propias necesidades (Peña & Villón, 2018).
- **Comunicación:** Sandoval Ramos et al., (2018), en su artículo científico titulado la comunicación del talento humano en la productividad empresarial define a la comunicación como: “un proceso de intercambio de transmisión de información verbal, afectiva, actitudinal al servicio del progreso humano” (pág. 168)
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo se designa como un modelo de gestión que permite demostrar resultados de manera eficaz y eficiente, si un equipo funcional se convierte en un modelo de imitación, está muy relacionado con el liderazgo, de lo contrario

nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados, pero a largo plazo (Caicedo, 2019).

- **Recompensas Organizacionales:** Vallejo (2016) indica que “Las personas trabajan en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados”. El autor también cree que la institución debe dar a los empleados ciertos beneficios para que se sientan satisfechos con la institución, y también poner más empeño y dedicación en los beneficios que la empresa debe dar a los trabajadores son: incentivos salariales, remuneración básica y prestaciones. Cada colaborador invierte su trabajo, dedicación, esfuerzo personal, conocimientos y habilidades a cambio recibe una retribución conveniente: la remuneración; esta tiene tres componentes fundamentales: remuneración básica, incentivos salariales y prestaciones.
  - Incentivos salariales. La empresa entrega dinero a los empleados por la contraprestación de su trabajo.
  - La remuneración básica es el pago que entrega a los empleados por su trabajo en la organización.
  - La prestación. Son los beneficios que la empresa otorga a sus empleados tales como: seguro de vida, alimentación, transporte etc.

#### **4.2.4 Métodos de la Evaluación Del Desempeño**

De acuerdo a la autora Paola Buelvas Villa, (2002) la evaluación del desempeño laboral debe darse a todos los niveles de la empresa o áreas de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

- **De escala gráfica:** se caracteriza por su evaluación al desempeño mediante factores previamente definidos en un cuadro de doble entrada, donde compaginan los factores y los grados de variación de estos.
- **Autoevaluación:** se refiere cuando el empleado realiza su propia evaluación, de manera confiable.
- **Evaluación de 90 grados:** es una evaluación jerárquica desde el nivel superior hasta el inferior, dirigida por el jefe superior.
- **Evaluación de 180 grados:** Es una mezcla de la evaluación entre el jefe inmediato y la autoevaluación, para obtener perspectivas diferentes con información relevante.
- **Evaluación de 270 grados:** es una evaluación desde el jefe inmediato, compañeros laborales y quienes colaboren en el proceso.

- **Evaluación de 360 grados:** es una evaluación completa, es decir, a superiores, compañeras, colaboradores y usuarios.
- **Evaluación con escala BARS:** este tipo de evaluación puede comparar el desenvolvimiento de los empleados con una escala de magnitud preestablecida

### 4.3 Marco Normativo

En este apartado se tomó en cuenta las diferentes normativas legales establecidas en: La Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo y Norma Técnica para medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del sector público.

**Tabla 2.** Normativa Legal

Normativa	Artículo	Descripción
Constitución de República del Ecuador	<b>Art. 33.-</b> 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
	<b>Art. 226.-</b> Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.	Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.
	<b>Art. 325.-</b> El estado garantizará el derecho al trabajo	Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustentó y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.
	<b>Art. 22.-</b> Los deberes de las o los servidores públicos	a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

- 
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
  - c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
  - d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
  - e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
  - f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
  - g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
  - h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
  - i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
  - j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su
-

**Art. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos. -

- empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.
- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
  - b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
  - c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
  - d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
  - e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
  - f) Organizarse y designar sus directivas;
  - g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
  - h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
  - i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;

- 
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
  - k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
  - l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
  - m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
  - n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
  - o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;
  - p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;
  - q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;
  - r) No ser sujeto de acoso laboral; y,
  - s) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

**Art. 25.-** De las jornadas legales de trabajo. -

a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con

---

Código de Trabajo	<p><b>Art. 42.-</b> Obligaciones del empleador.</p>	<p>cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; y,</p> <p>b) Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p>1.” Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código” el servidor público tiene derecho a que se le cumplan las normas establecidas de los contratos previos a la institución, de carácter remunerativo en base al tiempo otorgado por los servicios.</p> <p>8. “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado” la institución debe brindar los insumos necesarios para que los servidores públicos cumplan con las tareas de la mejor manera, garantizando un mejor servicio.</p> <p>13. “Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra” el respeto, ante todo, como un valor esencial e importante, se debe mantener la buena convivencia entre sí ya sea con actitud positiva y dejar que los funcionarios sigan sus hábitos sin sufrir algún tipo de desprecio.</p>
Norma Técnica Para Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del	<p><b>Art. 1.-</b> Del objeto</p> <p><b>Art. 9.-</b> Del objetivo de la Medición de Clima Laboral</p>	<p>Tiene como objetivo regular los procedimientos técnicos y operáticos para la medición del clima laboral y cultura organizacional de las instituciones contempladas, a fin de fortalecer la mejora del ambiente de trabajo institucional.</p> <p>El objetivo de la medición del clima laboral, es el conocer en forma técnica y sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno</p>



Sector Público. Acuerdo Ministerial 2018-0138	laboral y condiciones de trabajo, con el objeto de elaborar planes que permitan corregir de manera priorizada los factores críticos identificados que afecten el compromiso y la productividad del servidor, esto a fin de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía.
<b>Art. 18.-</b> De la herramienta de Medición de Clima Laboral	Así mismo la Norma Técnica para medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del sector público (2018) establece que: el instrumento que se utilizará para la medición será una encuesta electrónica creada para medir la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre los componentes de liderazgo, compromiso y entorno de trabajo dentro de la institución

*Nota.* Datos obtenidos de la CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR; Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP; Código de Trabajo

Las siguientes normativas dan a conocer que el Estado debe de garantizar a los trabajadores el pleno respecto a su dignidad, una remuneración justa y que el desempeño de un trabajo será saludable, así mismo dan a conocer cuáles son las obligaciones y deberes de los servidores públicos, que deben cumplir, el servidor público tiene derecho a que se le cumplan las normas establecidas de los contratos previos a la institución, de carácter remunerativo en base al tiempo otorgado por los servicios, la institución debe brindar los insumos necesarios para que los servidores públicos cumplan con las tareas de la mejor manera, garantizando un mejor servicio. El Estado debe tomar medidas concretas y progresivas, individualmente y en cooperación con otros, para desarrollar, implementar y mantener marcos adecuados para habilitar todos los componentes necesarios para un ambiente saludable y sostenible, que garantice un lugar de trabajo, sano y que exista un buen clima organizacional y desempeño laboral.

## **4.4 Coordinación Zonal 7 MIES**

### **4.4.1 Antecedentes**

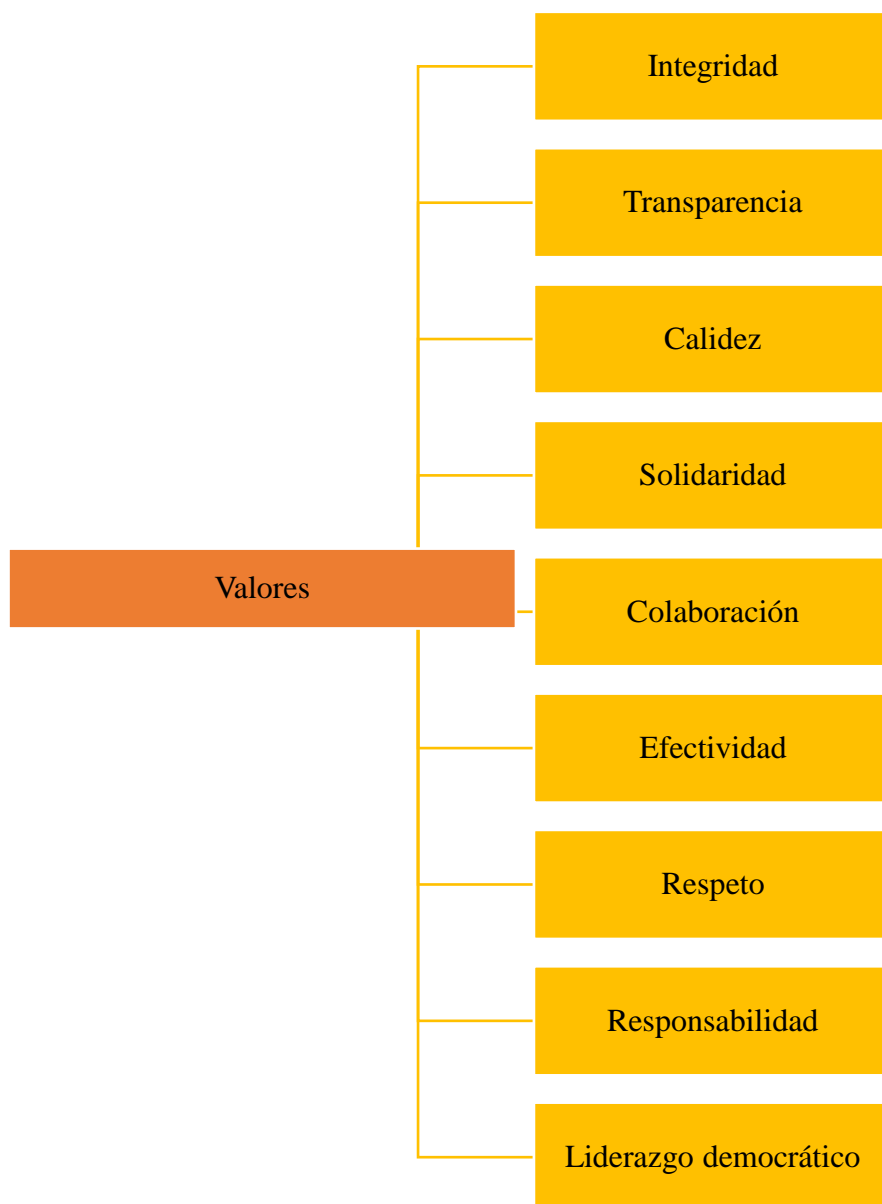
Mediante el Decreto Supremo N. 3815, publicado en el Registro Oficial No. 208, de 12 de junio de 1980, se crea el “Ministerio de Bienestar Social” con las atribuciones para la formulación, dirección y ejecución de la política estatal en materia de seguridad social, protección de menores, cooperativismo, promoción popular y bienestar social; como tal en el Decreto Ejecutivo No. 580 publicado en el Registro Oficial No. 158, de 29 de agosto de 2007, cambia la denominación del Ministerio de Bienestar Social a “Ministerio de Inclusión Económica y Social” con el fin de promover y fomentar activamente la inclusión económica y social de la población y promover la atención integral de la población a lo largo de su ciclo de vida (Estatuto Orgánico del MIES, 2020).

### **4.4.2 Misión y Visión de la Coordinación Zonal 7 MIES**

- **Misión:** Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estratégicas, programas y servicios para la atención, ejercicio de derechos durante el ciclo de vida con énfasis en la protección integral, especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.
- **Visión:** Ser la entidad pública que promueve el ejercicio de los derechos de grupos atención prioritaria a través de la rectoría y ejecución de políticas, regulaciones, mediante programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, a fin de consolidar la movilidad social, inclusión económica y salida de la pobreza.

#### 4.4.3 Valores Institucionales

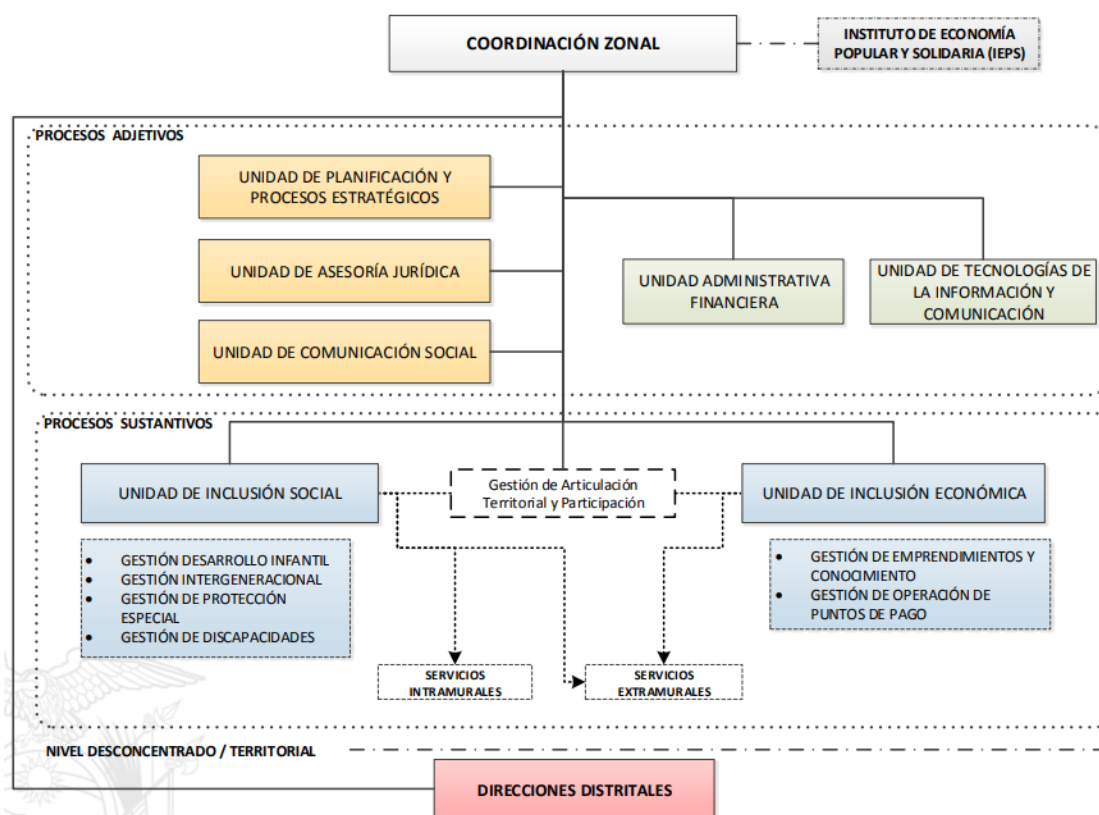
**Figura 1.** *Valores Institucionales de la Coordinación Zonal 7 MIES*



*Nota.* Datos obtenidos del Ministerio de Inclusión Economía y Social

#### 4.4.4 Estructura Organiza de la Coordinación Zonal 7 MIES

Figura 2. Estructura Orgánica Coordinación Zonal 7 MIES



Nota. Figura obtenida del Ministerio de Inclusión Económica y Social

## 4.5 Método

### 4.5.1 Coeficiente de Correlación de Pearson

De acuerdo con Lahura, (2020) el coeficiente de correlación de Pearson es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas, el coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables, un valor mayor que 0 indica una asociación positiva, entonces a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra y un valor menor que 0 indica una asociación negativa, es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

En la rama de la estadística, la correlación se refiere a que existe un vínculo entre varios eventos, una de las herramientas que nos permite inferir si existe dicho vínculo es justamente el análisis de correlación, este procedimiento tiene por objetivo indicarnos si existe relación entre dos eventos, es decir, variables, un poco sobre la naturaleza de dicha

relación, y su fuerza. Para poder realizar un análisis de correlación confiable, lo primero que se necesita es realizar muchas observaciones de dos variables y analizar su compatibilidad

Dentro de la investigación las dos variables a analizar son el clima organizacional y desempeño laboral, mediante el coeficiente de correlación de Pearson sabremos si existe o no una correlación entre estas dos variables.

## 5. Metodología

Para el desarrollo de la presente tesis se utilizó diferentes materiales, métodos y técnicas que se detalla a continuación:

### 5.1 Materiales

**Tabla 3.** Materiales

---

Los materiales utilizados para la investigación fueron:	<b>Bibliográficos</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Libros digitales</li><li>• Tesis relacionadas con el tema de estudio</li><li>• Artículos científicos</li><li>• Normativas</li></ul>
	<b>Equipos Informáticos</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora</li><li>• Internet</li><li>• Impresora</li><li>• Pendrive</li></ul>
	<b>Materiales de Oficina</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hojas papel bon</li><li>• Esfero</li><li>• Carpeta</li><li>• Borrador</li><li>• Copias</li></ul>

---

### 5.2 Método

En la elaboración del presente trabajo de investigación y para el cumplimiento de los objetivos se planteó el siguiente método:

#### 5.2.1 Método Deductivo

Este método se utilizó para recolectar información general sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, seguido de la contribución de un marco teórico que ayudo a fundamentar los conocimientos de la presente investigación, así mismo este método estuvo presente en la construcción de la problemática y en la recolección de datos a través de las encuestas con la finalidad de determinar si los resultados de la investigación confluyen en lo dogmático y empírico o permite diferir y determinar nueva evidencia importante en el ámbito del comportamiento interno de las

instituciones tanto públicas como privadas, así mismo permitió la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

### **5.3 Diseño de Investigación**

El proyecto en estudio presenta un diseño no experimental por lo tanto no existe manipulación sobre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, generando como línea base el proceso de recolección de información del comportamiento de las variables insertas en estos conceptos y nivel de correlación o dependencia. También se procederá con un análisis de corte transversal considerando para el efecto un solo periodo como base de estudio. La investigación será de tipo analítico-descriptivo, ya que facilitará el desarrollo e interpretación del problema existente dentro de la Coordinación Zonal 7 MIES, en este sentido es viable la recolección de datos cuantitativos y cualitativos a través de instrumentos como la encuestas y entrevista para luego a través de cuadros estadísticos realizar un diagnóstico interrelacionando las variables y su nivel de correlación.

### **5.4 Población**

La Coordinación Zonal 7 MIES está conformada por 296 servidores públicos, a los cuales se aplicará el cálculo de muestra con población conocida, considerando para el efecto un nivel de confianza del 95% que representa 1,96 realizados los cálculos se obtiene una muestra de 167 individuos, pero es importante mencionar que la población que coexiste que esta interrelacionada en la Coordinación Zonal 7 MIES dentro del sector administrativo son 80 servidores públicos, ya que el resto de servidores públicos se encuentra diseminado en las diferentes direcciones distritales razón por la cual desconocen cómo se encuentra el clima organizacional y desempeño laboral al interno de la institución, ya que si se los encuestaría generaría un sesgo en los resultados.

### **5.5 Técnicas**

Las técnicas utilizadas en el desarrollo del presente proyecto fueron la encuesta y la entrevista

#### **5.5.1 Encuesta**

Se realizó un cuestionario conformado por 26 ítems, sus respuestas están valoradas mediante una escala de tipo Likert de 4 opciones. La encuesta fue aplicada a todos los servidores administrativos de la Coordinación Zonal 7 MIES.

### 5.5.2 *Entrevista*

Se diseñó un banco de preguntas de carácter abierto, mismo que fue aplicado mediante conversación a la jefa de la Gestión de Talento Humano de la Coordinación Zonal 7 MIES, con el fin de obtener información sobre aspectos relevantes del clima organizacional y desempeño laboral de la institución.

### 5.5.3 *Coefficiente de Correlación de Pearson*

Para poder cumplir con el método de correlación de Pearson se procederá a tener una data estadística de 80 resultados por cada uno de los factores del clima organizacional así como del desempeño laboral, a continuación se procederá con la búsqueda del promedio de resultados por cada variable, que permitirá tener una frecuencia de distribución comparativa entre los dos valores secuenciados en 80 datos cada uno, a través de la herramienta de Excel con la función coeficiente de correlación entre dos conjuntos de datos.

#### **Formula**

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

donde

- $n$  es el tamaño de la muestra
- $x, y$  son puntos muestrales individuales



## 6. Resultados

La presente investigación se realizó en la Coordinación Zonal 7 MIES en la ciudad de Loja, se consideró para el efecto 8 factores del clima organizacional y los 6 factores del desempeño laboral, que permitieron conocer la percepción de los servidores públicos sobre estas variables.

Partimos de la identificación del personal administrativos y su distribución de conformidad con el orgánico estructural de la institución con una población de 80 servidores públicos, los cuales se encuentran distribuidos en 13 unidades siendo las de mayor población la Administrativa financiera y de Gestión de desarrollo infantil. El compendio de los funcionarios también determina que de acuerdo al sexo un 46% son hombres y un 54% mujeres.

**Tabla 4.** Servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, año 2022

Unidad en la que labora		
Respuestas	F	%
Unidad de planificación y proceso	5	6%
Unidad de asesoría jurídica	3	4%
Unidad de comunicación social	3	4%
Unidad administrativa financiera	30	38%
Unidad de tecnologías de la comunicación	1	1%
Unidad de inclusión social	1	1%
Gestión de desarrollo infantil	12	15%
Gestión de intergeneracional	7	9%
Gestión de protección especial	6	8%
Gestión de discapacidades	7	9%
Unidad de inclusión económica	1	1%
Gestión de emprendimiento y conocimiento	2	3%
Gestión de operación de puntos de pago	2	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos en encuestas aplicadas a los servidores públicos Elaboración: La investigadora.

En cuanto al nivel de educación el 63% de los servidores públicos posee un título universitario, un 19% posgrado completo y con un 3% menos tiene un posgrado incompleto, el extremo de no tener grado educativo se encuentra en un 3%.

**Tabla 5.** Nivel de educación y grupo etario de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES

Nivel de educación	Porcentaje	Años / Etario	Porcentaje
Primaria incompleta	0%	20-30 años	3%
Primaria completa	0%	31-40 años	16%
Secundaria incompleta	0%	41-50 años	46%
Secundaria completa	1%	51-60 años	35%
Tercer nivel incompleto	3%	61-70 años	0%
Tercer nivel completo	63%	71-más años	0%
Post grado incompleto	15%		
Post grado completo	19%		
Ninguno	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos.  
Elaboración: La investigadora

De acuerdo a los grupos etarios, la mayoría de servidores se encuentra en una edad media de 41 a 50 años y un segundo grupo con porcentaje inferior de 11 puntos, entre 51 a 60 años.

### **6.1 Analizar el Clima Organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES, Periodo 2022**

Empezando el análisis con el Factor **Estructura** se obtiene que el 45% de los servidores públicos están en desacuerdo, debido a que las tareas no se encuentran claramente definidas en la institución, seguido por el 28% que está de acuerdo fundamento obtenido de la entrevista quienes “asumen que todos los servidores públicos conocen exactamente sus actividades y los resultados que deben alcanzar”.

**Tabla 6.** Conocimiento de tareas y responsabilidades por parte de servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9%
En desacuerdo	<b>45%</b>
De acuerdo	<b>28%</b>
Muy de acuerdo	<b>19%</b>
Total	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Otro de los Factores es el de **Responsabilidad**, donde el problema para el 34% de los servidores muy de acuerdo, se debe a que estos no toman a la responsabilidad desde lo mandatorio, ético y legal.

**Tabla 7.** Factor Responsabilidad en los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	6%
En desacuerdo	<b>11%</b>
De acuerdo	<b>49%</b>
Muy de acuerdo	<b>34%</b>
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

El tercer factor que es **Recompensa** el 48% de los servidores públicos está muy de acuerdo con el hecho de que no existe suficiente reconocimiento para desarrollar un buen trabajo, se corrobora con información cualitativa con texto que menciona “que no se evidencia determinadas actividades con logros estrictamente altos o relevantes, realmente nosotros tenemos un sistema integrado de evaluación de desempeño donde están establecidos cada una de las unidades y cada uno de los resultados que deben

alcanzar , si bien es cierto hay servidores y servidoras que trabajan un poco más allá de sus competencias, haciendo alguna relación tanto a nivel externo con la finalidad de lograr los objetivos o las misiones de nuestra institución, hay personas que tienen conciencia organizativa, que tienen compromiso institucional que no son reconocido”, por su parte el 33% está de acuerdo que sería parte del porcentaje anterior.

**Tabla 8.** *Factor recompensa a través del reconocimiento por buen trabajo a servidores en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13%
En desacuerdo	8%
De acuerdo	33%
Muy de acuerdo	48%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos. La valoración es en la falta de reconocimiento con la opción Muy de acuerdo y lo contrario Muy en desacuerdo.

Elaboración: La investigadora.

El siguiente factor que es el **Desafío** respalda sus resultados sobre la toma de decisiones que se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad con el 65% de los servidores públicos que están de acuerdo información corroborada con la cualitativa con texto “si porque las tomas de decisiones siempre se están estableciendo en función de la normativa legal vigente, tenemos una unidad de asesoría jurídica la gestión de talento humano siempre esta anexada con el cumplimiento de la normativa”

**Tabla 9.** *Factor Desafío la toma de decisiones y su efectividad en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5%
En desacuerdo	18%

De acuerdo	<b>65%</b>
Muy de acuerdo	13%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

De acuerdo con el siguiente factor **Relaciones**, el 39% de los servidores públicos están en desacuerdo en atención a que no existe un buen clima de trabajo agradable y sin tensiones, verificado con la entrevista a la jefa de la Gestión de talento humano quien narro “que el MIES es una institución que trabaja 24 horas los 7 días de la semana, los servicios que se entrega a los grupos estratégicos no son dentro de un horario de 8 horas, ni dentro de un horario de lunes a viernes, ni dentro de un horario que no sean día de fiestas, lastimosamente para los servidores públicos tienen que tener bastante compromiso institucional, para poderse dedicar y acoplarse a la necesidad de los usuarios internos o externos, entonces si existe tensiones en los puestos de trabajo”, y por el contrario el 28% está de acuerdo con que, si existe un ambiente laboral agradable, lo cual les permite desempeñar bien sus funciones.

**Tabla 10.** *El clima de trabajo de la Coordinación Zonal 7 MIES*

<b>Opciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	30%
En desacuerdo	<b>39%</b>
De acuerdo	<b>28%</b>
Muy de acuerdo	4%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Como siguiente factor tenemos la **Cooperación** con un 70% de servidores que están de acuerdo con que si se exige un rendimiento bastante alto en la institución a diferencia de un 15% que está en desacuerdo.

**Tabla 11.** *Fator Cooperación considerando el rendimiento del servidor público en la Coordinación Zonal 7 MIES*

<b>Opciones</b>	<b>Porcentaje</b>
-----------------	-------------------

Muy en desacuerdo	3%
En desacuerdo	<b>15%</b>
De acuerdo	<b>70%</b>
Muy de acuerdo	13%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Uno de los factores relevantes por ser contradictorios al resto es el **Conflicto** donde el 65% están de acuerdo que lo más importante es tomar decisiones de la manera más rápida y fácil en la institución para dar la solución a algún problema que se presente durante el proceso, y por el contrario el 20% que está en desacuerdo.

**Tabla 12.** *Factor conflicto con la toma de decisiones de manera fácil y rápida en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10%
En desacuerdo	<b>20%</b>
De acuerdo	<b>65%</b>
Muy de acuerdo	5%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

El último factor que es **Identidad** el 40% está de acuerdo con que cada uno de los servidores públicos se preocupen por sus propios intereses, existe un 35% muy de acuerdo y un 18% en desacuerdo.

**Tabla 13.** *Factor Identidad ver por sus propios intereses en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8%
En desacuerdo	<b>18%</b>

De acuerdo	<b>40%</b>
Muy de acuerdo	<b>35%</b>
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

## **6.2 Analizar el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos, de la Coordinación Zonal 7 MIES, Periodo 2022**

Según los datos obtenidos en el primer factor referente a la **Motivación** el 39% de los servidores públicos está en desacuerdo con que no cumplen con las capacitaciones establecidas en la LOSEP y Código de Trabajo esto se verifica con la entrevista aplicada a la jefa de la gestión de talento humano la cual mencionó que no se cumple al 100%, porque este cargo se delegó mucho antes a ciertos funcionarios los cuales no se comprometieron con llevar a cabo sus funciones y por ello no se realizó las capacitaciones correspondientes con la LOSEP Y Código de Trabajo , por otro lado, el 29% está de acuerdo.

**Tabla 14.** *Factor Motivación cumplimiento de las capacitaciones de la LOSEP y Código de trabajo de la Coordinación Zonal 7 MIES*

<b>Opciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	14%
En desacuerdo	<b>39%</b>
De acuerdo	<b>29%</b>
Muy de acuerdo	19%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

En lo que respecta al factor **Clima Laboral**, el 34% de los servidores públicos está muy en desacuerdo ya que en la institución no se desarrolla trabajo en equipo lo cual se evidencia en la falta de compañerismo, por otro lado, el 30% de los servidores públicos está de acuerdo.

**Tabla 15.** *Factor clima laboral fomento y desarrollo de trabajo en equipo en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	<b>34%</b>
En desacuerdo	25%
De acuerdo	<b>30%</b>
Muy de acuerdo	11%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Con respecto al tercer factor que es la **Comunicación** el 39% de los servidores públicos está en desacuerdo porque su jefe no dialoga periódicamente sobre la calidad del trabajo que cada uno de los servidores públicos realiza y sobre su desempeño en la institución, y el 36% está de acuerdo.

**Tabla 16.** *Calidad del trabajo y desempeño de los servidores en la Coordinación Zonal 7 MIES*

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9%
En desacuerdo	<b>39%</b>
De acuerdo	<b>36%</b>
Muy de acuerdo	16%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Como siguiente factor tenemos el **Horario** el 30% de los servidores públicos está en desacuerdo ya que no todos los servidores públicos cumplen con un horario de acuerdo a las necesidades de los usuarios en la Coordinación y esto se respalda con la información cualitativa donde se mencionó “que los servidores públicos no respetan su horario de trabajo, que incluso algunos funcionarios salen antes de su jornada de trabajo la cual finaliza a las 17:00 horas” el 26% de los servidores está de acuerdo.

**Tabla 17.** *Factor horario cumplen de acuerdo a las necesidades de los usuarios en la Coordinación Zonal 7MIES*



Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	24%
En desacuerdo	<b>30%</b>
De acuerdo	<b>26%</b>
Muy de acuerdo	20%
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Continuamos con el factor **Ambiental** el 53% de los servidores públicos está muy de acuerdo si existe orden y limpieza en su lugar de trabajo, lo cual es un factor importante para poder desempeñar bien su trabajo así mismo el 41% está muy de acuerdo y un 5% está en desacuerdo.

**Tabla 18.** Factor Ambiental orden y limpieza en la Coordinación Zonal 7 MIES

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1%
En desacuerdo	5%
De acuerdo	<b>41%</b>
Muy de acuerdo	<b>53%</b>
<b>Total</b>	100%

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

Para finalizar tenemos el factor **Desarrollo Profesional** el 39% de los servidores público está en desacuerdo porque no reciben capacitaciones de acuerdo a sus funciones y por otro lado el 36% está de acuerdo.

**Tabla 19.** Factor Desarrollo profesional capacitaciones de acuerdo a sus funciones en la Coordinación Zonal 7 MIES

Opciones	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13%
En desacuerdo	<b>39%</b>
De acuerdo	<b>36%</b>
Muy de acuerdo	13%

<b>Total</b>	100%
--------------	------

*Nota.* Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos  
Elaboración: La investigadora.

**Para determinar el nivel de relación entre las dos variables se procede a realizar el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson. Para el efecto se consideran hipótesis a ser aceptada o rechazadas**

**Ho:** El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en la Coordinación Zonal 7 MIES

**Ha:** El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos que labora en la Coordinación Zonal 7 MIES

**Coeficiente de correlación de Pearson** → 

0,975093141
-------------

Una vez obtenido el resultado a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula (Ho), por ende, se determina que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, de esta manera se aceptada la hipótesis alternativa (Ha). Adicionalmente, la hipótesis nula fue rechazada debido a que el coeficiente de correlación (0,975093141) es mayor a cero, lo cual significa que es positiva perfecta, en este caso que la correlación es positiva, es decir que las variables se correlacionan directamente.

## 7. Discusión

Con respecto al **objetivo nro. 1**: Analizar el clima organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022

Litwin y Stringer (1968) en su teoría intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización comprobando cuáles son los factores que se cumplen o no de forma satisfactoria, éstos al ser analizados en el MIES, arrojaron datos de inconformidad como es la percepción de la estructura con un 45%, razón motivada en las tareas no definidas claramente siendo uno de los indicios el que algunos servidores públicos desempeñan funciones que no corresponde a su competencia, si bien es cierto lo que manifiesta Liwtin y Stringer el factor estructura es la percepción que los miembros tienen sobre sus procedimientos, reglas, tramites a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo, pero por el contrario en la Coordinación Zonal 7 MIES los procedimientos no están bien definidos de acuerdo con la (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010).

En lo relacionado al factor de responsabilidad los servidores públicos no acogen dicho concepto de forma responsable teniendo como resultado objetivos incumplidos calificados por un 34% de la población, esto se concatena con lo expuesto por Ernesto Rodríguez, (2015) quien manifiesta que los trabajadores deben de tener un nivel de autonomía para la realización de sus labores y la toma de decisiones en su trabajo.

Al analizar el factor relacionado con la recompensa esta se encuentra valorado en un 48% por parte de los involucrados razón motivada por la falta de reconocimiento ante un buen trabajo, dicho comentario se acoge a lo expuesto por Moreno & Perez, (2018) donde nos menciona que las personas que trabajan en las instituciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, están dispuestas a dedicarse al trabajo con el fin de cumplir con las metas y los objetivos de la institución. En tal sentido, la falta de reconocimiento afecta a que exista un alto nivel de desempeño laboral y así mismo no se logran los resultados esperados por parte del director de la institución.

Dentro del factor relaciones se pudo encontrar que el 39% de los servidores públicos pasan en un clima de trabajo poco agradable y lleno de tensiones, de acuerdo con Corichi Alejandra, (2015) define que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato y comunicación que se estable entre las personas en diferentes situaciones, y dentro del MIES no acogen dicho concepto, ya que pasan una

atmosfera nada favorable, lo cual genera conflictos entre compañeros e incrementa el estrés de los servidores públicos.

Dando continuidad, dentro del factor cooperación existen un rendimiento bastante alto con un 70% se puede evidenciar que los servidores públicos continuamente trabajan bajo presión mejorando el rendimiento personal y grupal, y esto se corrobora con lo que menciona Litwin y Stringer (1968) existe una predisposición por parte de los directivos y empleados del grupo, a sus compañeros tanto de niveles superior como inferiores. La cooperación que existe entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos establecidos así mismo promueve el respeto, empatía, la ayuda y la colaboración. Por otro lado, tenemos el factor conflicto en donde el 65% de los servidores públicos está de acuerdo con tomar las decisiones de manera rápida y fácil, dicho comentario se acoge a lo expuesto por Litwin y Stringer donde manifiestan que cuando surge un problema lo importante es enfrentarlo y buscar la solución lo más rápido posible.

Finalmente, dentro de este objetivo, tenemos el factor identidad en donde cada servidor público se preocupa por sus propios intereses y su crecimiento personal se evidencio con un 40% que está de acuerdo, sin embargo, se debe de incentivar el trabajo en equipo dejando de lado el egoísmo.

Con respecto **al objetivo nro. 2:** Analizar el desempeño laboral de los servidores públicos, de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, es importante señalar la teoría de Cardy y Dobbins (1994), la cual se basa en conocer los factores que afectan al rendimiento y el desempeño laboral, como primer factor tenemos el de motivación, el cual presenta problemas específicamente porque no se cumplen con las capacitaciones que están determinadas en la LOSEP y el Código de Trabajo, esto se evidencia con un 39% de la población, y esto se concatena con Baque Cantos et al., (2017), menciona que “La motivación sería el impulso que da comienzo, dirige y sostiene, el proceso o los procesos destinados a lograr las metas propuestas”, la falta de capacitaciones afectan al rendimiento de los servidores públicos en la institución y los efectos negativos comienzan a notarse en el corto plazo, el clima laboral de la institución se vuelve desagradable y por esas diferentes causas no se da cumplimiento a las metas propuestas.

En lo relacionado al factor clima laboral los servidores públicos no acogen dicho concepto de forma responsable teniendo como resultado la falta de trabajo en equipo

calificados por un 34% de la población, dicho comentario se acoge a lo expuesto por Cardy y Dobbins (1994) el clima laboral es el ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una institución. Dentro del tercer factor tenemos falta de comunicación es muy evidente que en el MIES, el director no dialoga periódicamente con su personal sobre la calidad de su trabajo y su desempeño en la institución lo cual se evidencia con un 39%, y esto se concatena con Sandoval, Armijos y González (2018), en su artículo científico titulado la comunicación del talento humano en la productividad empresarial define a la comunicación como: “un proceso de intercambio de transmisión de información verbal, afectiva, actitudinal al servicio del progreso humano” (pág. 177).

Al analizar el factor horario no se acogen dicho concepto de forma responsable teniendo como resultado el incumpliendo al horario de trabajo por parte de los servidores públicos, no respetan ni la hora de entrada ni de salida esto se evidencia con un 30% de la población, esto se acoge a lo que menciona Cardy y Dobbins (1994) los horarios son directamente proporcionales al rendimiento debido a que, se creía que si una persona laboraba más de 8 horas diarias sería más productiva, pero no se tenía en cuenta el horario y el cansancio de las personas.

Con respecto al factor ambiental el 53% de la población se encuentra conforme con su lugar de trabajo ya que se mantiene en orden y limpieza lo cual resulta positivo al momento de desarrollar sus actividades y finalmente tenemos el factor desarrollo profesional en donde se evidencia que el 39% de los servidores públicos muestra un descontento ya que la institución no les ofrece capacitaciones de acorde a sus funciones lo cual limita su desarrollo profesional y esto se concatena con Vallejo, (2016), el cual indica que “Las personas trabajan en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados”.

## **8. Conclusiones**

- Se concluye que existen falencias en los factores de estructura donde las tareas no se encuentran bien definidas de acuerdo a las competencias de cada uno de los servidores públicos, el factor de responsabilidad de cada servidor respecto a sus funciones y obligaciones no son tomadas con seriedad, con el factor de recompensa no existe ningún tipo de reconcomiendo hacia aquellos servidores públicos que desempeñan un buen trabajo afectando al desempeño laboral, adicionalmente el factor relaciones evidencia no existir un buen clima laboral en la Coordinación Zonal 7 MIES trabajando los servidores públicos en una atmosfera llena de tensiones lo cual impide que se desarrollen de manera eficiente las actividades.
- Dentro del análisis sobre el desempeño laboral en los servidores públicos, se observa falencias en la motivación al no desarrollar las capacitaciones que lo estipula la LOSEP y código de trabajo que afecta al crecimiento profesional de los servidores públicos a esto se suma funcionarios poco comprometidos con su trabajo, el factor clima laboral evidencia la falta de compañerismo dentro de la institución por no fomentar el trabajo en equipo, el factor comunicación no es óptimo desde el director quien no dialoga con sus trabajadores y en cuanto al horario no hay un orden de entrada o salida, y no cumplen el horario de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

## **9. Recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos tomar como referencia el presente análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES con el fin de que conozcan las determinadas falencias que existen al interior de la institución y se realicen las gestiones necesarias para contar con condiciones óptimas dentro de la misma.
- Diseño de pausas activas con el fin de reducir el estrés laboral en los servidores públicos
- Se recomienda generar capacitaciones con el fin de impulsar el desarrollo profesional de los servidores públicos.

## 10. Bibliografía

- Álvarez Indacochea, B. V., Indacochea Ganchozo, B. S., Álvarez Indacochea, A. A., Yoza-Rodríguez, N. R., & Figueroa-Soledispa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 362. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Baque Cantos, M. A., Parrales Poveda, M. L., Granoble Chancay, P. E., & Álvarez Indacochea, A. A. (2017). *La Gestión Organizacional Y El Rendimiento Del Talento Humano En Las Empresas*. <http://mawil.us/la-gestion-organizacional-y-el-rendimiento-del-talento-humano-en-las-empresas/>
- Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 58–76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2011). (PDF) *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición idalberto chiavenato | William Terry - Academia.edu*. <https://www.academia.edu/33546085>
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). Constitución de la república del Ecuador 2008. *Registro Oficial 449 de 20 Oct. 2008*, 1–136. <https://www.cosedo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Córdoba Agustín & Tejada María Consuelo. (2015). Análisis del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo. *Khatulistiwa Informatika*, 3(2), 124–133.
- Corichi García Alejandra, Hernández Gracia Tirso, G. V. M. del R. (2015). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16(26), 277–295. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.26.2014.11>




- Guevara Pazmiño, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*[Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar]. 6(2), 100. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Lahura, E. (2020). El Coeficiente De Correlación Y Correlaciones Espúreas. *PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING*, 1(2), 274–282.
- Likert. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*.
- MIES, E. O. por procesos del. (2020). Estatuto Orgánico por procesos del MIES. *Estatuto*, 59(030).
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral. *Articulo*, 1–15. [scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf](http://scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf)
- Ñaña, C. (2017). Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo. *Universidad Continental, comportamiento organizacional*, 106. <http://www.continental.edu.pe/>
- Paola Buelvas Villa. (n.d.). *Métodos de evaluación del desempeño laboral • gestiopolis*. 2002.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Job satisfaction: A literature review of its main antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. *Revista Educación En Valores. Universidad de Carabobo. Julio-Diciembre*, 2, 20.

- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio . *Revista Educación En Valores. Universidad de Carabobo. Enero-Junio, 1, 25.*  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Sánchez, M. Á. L. (2016). *EL HORIZONTE DEL SALARIO DESDE CINCO PUNTOS CARDINALES.*
- Sandoval Ramos, S. J., Armijos Romero, D. A., & González Caraguay, K. G. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal, 3(8.1), 167–175.*  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Solarte, M. G. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico Una aproximación Conceptual The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuadernos de Administracion, unknown(42), 43–65.*
- Torres, E., & Zegarra, S. (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014 – Perú Organizational. *Comuni@cción, 6(2), 5–14.*  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano.* [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)
- Vásquez, J. G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1157–1170.*  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Villanueva Silvia, García Oliver, & H. C. (2017). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.*  
<https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380%0A>

## 11. Anexos

### Anexo 1: Formato de Encuesta

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b> <b>ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Cuestionario N</td><td></td></tr> <tr><td>Hora inicio</td><td></td></tr> <tr><td>Hora fin</td><td></td></tr> <tr><td>Fecha:</td><td></td></tr> </table>	Cuestionario N		Hora inicio		Hora fin		Fecha:	
Cuestionario N										
Hora inicio										
Hora fin										
Fecha:										
<p>Buenos días/tardes mi nombre es Angie Dejaneira Domínguez González , estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro elaborando mi tesis sobre “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores públicos de la Coordinación zonal 7 MIES” por ello me dirijo a usted muy comedidamente para solicitarle se digne contestar la presente encuesta, a su vez me permito mencionar que es de carácter anónima y para fines netamente investigativos.</p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Para dar contestación a las preguntas, lea cuidadosamente el enunciado detallado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción que usted. considere.</p> <p style="text-align: right;"><b>MUCHAS GRACIAS</b></p>										
<b>DATOS DE IDENTIFICACION</b>										
<b>Género:</b> M( ) F( )	<b>Departamento en el que labora:</b>	<b>Qué edad tiene usted:</b> 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51-60 ( ) 61-70 ( ) 71-mas ( )								
<b>Nivel de Educación:</b> Primaria incompleta ( ) Primaria completa ( ) Secundaria incompleta ( ) Secundaria completa ( ) Tercer Nivel incompleto ( ) Tercer nivel completo ( ) Post Grado incompleto ( ) Post Grado completo Ninguno ( )										

### PREGUNTAS

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
1. ¿Las tareas están lógicamente estructuradas en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.			
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2. ¿Las tareas estas claramente definidas en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.			
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
3. ¿A su jefe le gusta que se haga bien su trabajo sin estar verificando con él? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.			
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4. ¿Uno de los problemas es que los funcionarios no toman responsabilidades en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la puntuación más baja y muy en desacuerdo la mejor puntuación.			
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5. ¿No existe suficiente reconocimiento por desarrollar un buen trabajo en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la puntuación más baja y muy de acuerdo la puntuación la mejor puntuación.			
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

6. ¿Las recompensas e incentivos que se recibe en la Coordinación Zonal 7 MIES son mejores que las amenazas y críticas? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

7. ¿La toma de decisiones se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

8. ¿Se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

9. ¿Los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES prevalece en una atmosfera amistosa? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

10. ¿Se exige un rendimiento bastante alto en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

11. ¿Existe una presión para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

12. ¿Lo más importante en la Coordinación Zonal 7 MIES es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

13. ¿Causa una buena impresión si usted se mantiene callado para evitar desacuerdos en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

14. ¿Cada cual se preocupa por sus propios intereses en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

**DESEMPEÑO LABORAL**

15. ¿Su jefe impulsa su desarrollo y crecimiento profesional? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

16. ¿Cumple con las capacitaciones determinadas en la LOSEP y el Código de Trabajo la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

17. ¿Se fomenta y se desarrolla el trabajo en equipo en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

18. ¿Se trabaja en función del logro de los objetivos y metas en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

19. ¿Su jefe dialoga con usted de forma periódica sobre la calidad de su trabajo y desempeño en la institución? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

20. ¿En la Coordinación Zonal 7 MIES se informa de todos los acontecimientos relevantes de la misma? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

21. ¿El horario de trabajo se adapta a la satisfacción de sus necesidades en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

22. ¿Todos servidores públicos cumplen un horario de acuerdo a las necesidades de los usuarios en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

23. ¿En su lugar de trabajo existe orden y limpieza para el desarrollo de sus actividades? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

24. ¿En la Coordinación Zonal 7 MIES se mantienen los protocolos de bioseguridad en todas las dependencias? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

25. ¿Recibe una capacitación adecuada para desarrollar sus capacidades y habilidades en la Coordinación Zonal 7 MIES? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

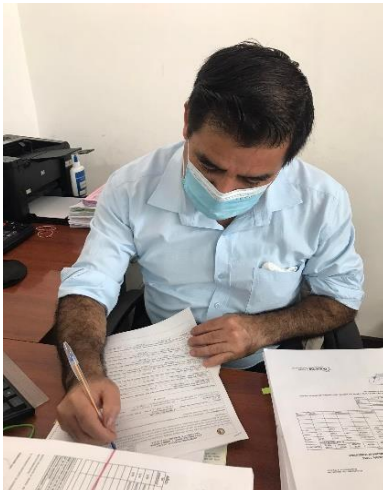
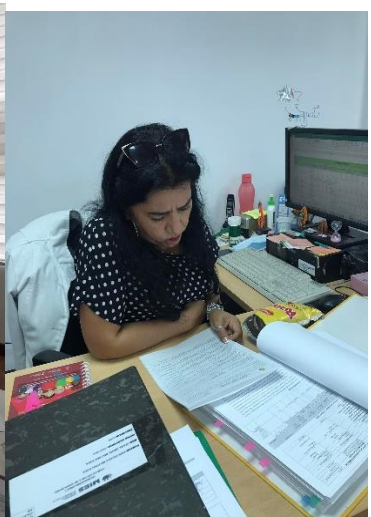
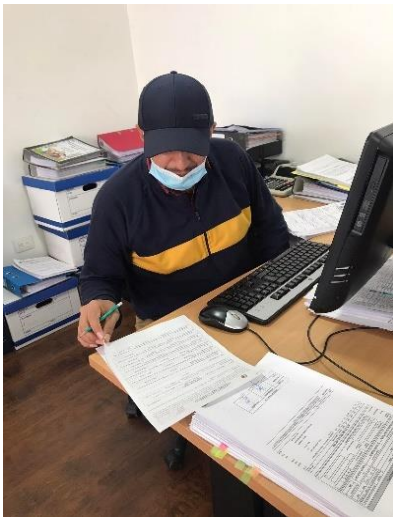
26. ¿La capacitación que recibe en la Coordinación Zonal 7 MIES es de acuerdo a sus funciones? Siendo Muy de acuerdo la mejor puntuación y muy en desacuerdo la puntuación más baja.

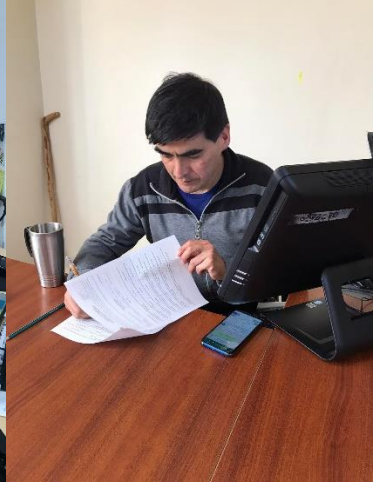
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Anexo 2:** Evidencia de la aplicación de la encuesta a los servidores públicos de la  
Coordinación Zonal 7 MIES









### Anexo 3: Formato de la Entrevista



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA**

Buenos días/tardes mi nombre es Angie Dejanera Domínguez Gonzalez, estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y me encuentro elaborando mi tesis titulada “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7”, por ello me dirijo a usted muy comedidamente para solicitarle se digne a dar contestación a las siguientes preguntas:

1. ¿Cree usted que los servidores públicos, conocen la estructura organizacional de la Coordinación Zonal 7 MIES y que las tareas están claramente organizadas? Si o no y ¿Por qué?
2. ¿Cree usted que existe suficiente reconocimiento cuando los servidores públicos desarrollan un buen trabajo? Si o no y ¿Por qué?
3. ¿Cree usted que la toma de decisiones con precaución lograr una máxima efectividad en la institución? Si o no y ¿Por qué?
4. ¿Cree usted que los servidores públicos pasan en un ambiente de trabajo agradable y sin tensiones? Si o no y ¿Por qué?
5. ¿Cree usted que los servidores públicos pueden expresar libremente lo que les molesta de su trabajo? Si o no y ¿Por qué?
6. ¿Cree usted que su jefe impulsa el crecimiento profesional de los servidores públicos? Si o no y ¿Por qué?
7. ¿Cree usted que si se cumple con las capacitaciones que están determinadas en la LOSEP y el Código de Trabajo? Si o no y ¿Por qué?
8. ¿Los servidores públicos desempeñan con responsabilidad sus actividades de manera que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución? Si o no y ¿Por qué?

9. ¿Considera usted que el trabajo en equipo permite que se fomente el progreso en la institución? y ¿Cómo este aporta a su desarrollo?
10. ¿Cree usted que los servidores públicos cumplen con su horario de trabajo y así mismo se adapta a sus necesidades? Si o no y ¿Por qué?
11. ¿Considera usted que, al existir conflictos en los grupos de trabajo, no les permite desempeñarse eficaz y eficientemente en su área de trabajo? Si o no y ¿Por qué?
12. ¿Cómo considera usted que se encuentra el desempeño laboral en la institución?

**Anexo 4:** *Evidencia de la entrevista aplicada a la jefa de la gestión de talento humano*



**Anexo 5: Resultado obtenido en Excel del coeficiente de correlación de Pearson**

	AC	AD	AE	AF	AG
1					
2	<b>Coeficiente de correlacion de Pearson</b>			<b>0,975093141</b>	
3					
4		<b>n</b>	<b>Clima Organizacional (X)</b>	<b>Desempeño Laboral (Y)</b>	
5		1	1,00	1,00	
6		2	1,07	1,08	
7		3	1,14	1,17	
8		4	1,29	1,25	
9		5	1,29	1,25	
10		6	1,43	1,42	
11		7	1,50	1,50	
12		8	1,64	1,67	
13		9	1,79	1,67	
14		10	1,79	1,67	
15		11	1,93	1,83	
16		12	1,93	1,83	
17		13	1,93	1,83	
18		14	1,93	1,83	
19		15	2,07	1,83	
20		16	2,07	1,92	
21		17	2,21	1,92	
22		18	2,21	1,92	
23		19	2,21	1,92	
24		20	2,29	2,08	
25		21	2,36	2,08	
26		22	2,36	2,08	
27		23	2,50	2,08	
28		24	2,50	2,17	
29		25	2,64	2,17	
30		26	2,64	2,17	
31		27	2,71	2,17	
32		28	2,71	2,25	
33		29	2,71	2,25	
34		30	2,71	2,25	
35		31	2,71	2,25	
36		32	2,71	2,25	
37		33	2,71	2,25	
38		34	2,71	2,25	
39		35	2,71	2,25	
40		36	2,71	2,25	

	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK
33	29	2,71	2,25					
34	30	2,71	2,25					
35	31	2,71	2,25					
36	32	2,71	2,25					
37	33	2,71	2,25					
38	34	2,71	2,25					
39	35	2,71	2,25					
40	36	2,71	2,25					
41	37	2,71	2,25					
42	38	2,71	2,25					
43	39	2,71	2,50					
44	40	2,71	2,50					
45	41	2,71	2,50					
46	42	2,71	2,67					
47	43	2,93	2,67					
48	44	3,00	2,83					
49	45	3,00	2,83					
50	46	3,00	2,83					
51	47	3,00	2,92					
52	48	3,00	3,00					
53	49	3,00	3,00					
54	50	3,07	3,00					
55	51	3,07	3,00					
56	52	3,07	3,00					
57	53	3,14	3,08					
58	54	3,21	3,08					
59	55	3,21	3,08					
60	56	3,29	3,08					
61	57	3,29	3,08					
62	58	3,29	3,08					
63	59	3,36	3,08					
64	60	3,36	3,08					
65	61	3,36	3,08					
66	62	3,36	3,08					
67	63	3,43	3,08					
68	64	3,50	3,08					
69	65	3,50	3,17					
70	66	3,57	3,25					
71	67	3,57	3,25					
72	68	3,57	3,33					
73	69	3,64	3,42					
74	70	3,64	3,50					
75	71	3,71	3,67					
76	72	3,79	3,83					
77	73	3,79	3,83					
78	74	3,86	3,92					
79	75	3,86	3,92					
80	76	3,86	3,92					
81	77	3,93	3,92					
82	78	4,00	3,92					
83	79	4,00	4,00					
84	80	4,00	4,00					

*Nota.* Las presentes imágenes muestran el resultado del cálculo de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson

*Fuente:* Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los servidores públicos

**Anexo 6:** Certificado de traducción del Abstract

Loja, 11 de enero de 2023

Yo, Inés Torres de Muñoz, con cedula de identidad 1102545850; del Centro de Enseñanza del Idioma Inglés "GLOBAL QUALITY ENGLISH SCHOOL" de la ciudad de Loja. Certifico, que realicé la traducción del resumen del trabajo de titulación denominado "El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 MIES, periodo 2022" realizado por la Srta. Angie Dejanera Domínguez González con cédula número 1104564263.

  
Mg. Inés Torres de Muñoz.  Global Quality English  
CENTRO DE ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLES  
1102545850

*Nota.* Escaneado del original y otorgado por Mg. Inés Torres de Muñoz