Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Publica

"Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, año 2022"

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

AUTORA:

Nathaly Briggette Jaramillo Peña

DIRECTORA:

Ing. Ilia Auristela Gutiérrez.

Loja – Ecuador

2023

Loja, 28 de octubre de 2022

Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE
DIRECTORA DE 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: "**Clima organizacional y Desempeño laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, año 2022.**" de autoría de la estudiante **Nathaly Briggette Jaramillo Peña**, previa a la obtención del título de **Ingeniera en Administración Pública**, con **cédula de identidad** Nro. **1105878324** 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.

ILIA AURISTELA GUTIERREZ SANCHEZ
Firmado digitalmente por ILIA AURISTELA GUTIERREZ SANCHEZ
Fecha: 2023.02.01 13:50:08 -05'00'

Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Nathaly Briggette Jaramillo Peña** 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 tesis en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Firmado electrónicamente por:
NATHALY BRIGGETTE
JARAMILLO PENA

Cédula de identidad: 1105878324

Fecha: 01 de febrero de 2023

Correo electrónico: nathaly.jaramillo@unl.edu.ec

Celular: 0985279811

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

Yo, Nathaly Briggette Jaramillo Peña, declaro ser autora de la Trabajo de Titulación denominado: **"Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la policía Nacional de Loja, año 2022",** como requisito para optar por el título de **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja paraque 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 RI, 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 realiceun tercero.
Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, al primer día del mes de febrero del dos mil veintitrés.
Firma:

Firmado electrónicamente por:
NATHALY BRIGGETTE
JARAMILLO PEÑA

Autora: Nathaly Briggette Jaramillo Peña
Cédula: 1105878324
Dirección: Tebaida alta, chile y españa.
Correo Electrónico: nathaly.jaramillo@unl.edu.ec
Celular: 0985279811
DATOS COMPLEMENTARIOS
Director de Tesis: Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez
Tribunal de Grado
Presidente: Ing. Jimmy Jumbo Valladolid
Vocal 1: Dra. Sandra Gordillo
Vocal 2: Ing. José Maldonado

Dedicatoria

A mis amados padres Wilmer y Mirian, que han sabido formarme con buenos valores, por ser mi pilar y guía en cada momento, por ser el amor más puro y noble que puedo tener y valorar, por ser mi motivación y mi orgullo: a mis queridos hermanos Jonathan y Anthony que con su cariño y ocurrencias me han impulsado a seguir adelante y no rendirme.

A mis muy queridos amigos que la universidad y Dios me regalo Alex y Mery que han hecho estos años de estudio sean los mejores.

A mi mejor amiga Stefany que me ha dado siempre la fuerza necesaria para no desistir de esta meta.

A todos mis amigas y amigos cercanos, que con sus palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Nathaly Briggette
Jaramillo Peña.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Carrera de Administración Pública, por abrirme sus puertas para formarme como profesional, a mis docentes, quienes me permitieron formarme a través de sus conocimientos.

A la Policía Nacional de Loja por la información brindada para mi trabajo de titulación.

A Dios por la salud, y darme la sabiduría necesaria para poder culminar esta meta y avanzar en mi vida.

A mis amigos que han sido parte de toda mi etapa universitaria.

De manera especial a la Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez por haberme orientado con mucha paciencia durante todo este proceso.

Finalmente, mi eterna gratitud a mis queridos padres y hermanos, por todo su esfuerzo y amor incondicional durante mi proceso de formación académica.

Nathaly Briggette
Jaramillo Peña

Índice de contenidos

Portada i

Certificación ii

Autoría iii

Carta de Autorización iv

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Índice de contenidos vii

- Índice de Tablas x
- Índice de Figuras xi
- Índice de Anexos xi

1. **Titulo** 1

2. **Resumen** 2

2.1. Abstract 3

3. **Introducción** 4

4. **Marco Teórico** 6

4.1. **Marco conceptual** 6

4.1.1. Clima organizacional 6

4.1.3. Importancia 7

4.1.4. Características del Clima Organizacional 7

4.1.5. Teoría del Clima organizacional de Likert 8

4.1.6. Teoría X y Y 8

4.1.7. Tipos de Clima Organizacional de Likert 9

4.1.7.1. Clima de tipo autoritario: Sistema l Autoritarismo explotador 9

4.1.7.2. Clima de tipo autoritario: Sistema ll – Autoritarismo paternalista 9

4.1.7.3. Clima de tipo participativo: Sistema lll –Consultivo 9

4.1.7.4. Clima de tipo participativo: Sistema lV –Participación en grupo 10

4.1.8. Factores que determinan el Clima Organizacional 10

4.1.9. Dimensiones del clima organizacional 11

4.1.10. Causas del clima organizacional inadecuado 12

4.1.11. Consecuencias de la insatisfacción laboral 13
4.1.12. Organización 13
4.1.13. Participantes 13
4.1.14. Desempeño Laboral 14
4.1.15. Factores del Desempeño Laboral 14
4.1.16. Determinantes del desempeño laboral 15
4.1.17. Relación del clima organizacional y desempeño laboral. 16
4.2. **Marco normativo** 17
4.2.1. Constitución de la República del Ecuador 17
4.2.2. Ley Orgánica del Servidor Público 17
4.2.3. Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Publico 19
4.2.4. Reglamento de Carrera Profesional para Servidores Policiales. 20
4.3. **Marco Referencial** 20
4.3.1 Policía como organización 20
4.3.2 Policía Nacional del Ecuador 21
4.3.3 Misión y Visión 21
4.3.4 Principios 21
4.3.5 Valores 22
4.3.6 Policía Nacional de Loja 23
4.3.7 Organigrama Subzona 25
4.3.8 Personal de la Policía Nacional de Loja 26
5. **Metodología** 27
5.1 **Materiales** 27
5.1.1 Bibliográficos 27
5.1.2 Equipos informáticos 27
5.1.3 Suministros de Oficina 27
5.2 Diseño de investigación 27
5.3 Tipo de investigación 27
5.4 **Métodos** 27
5.4.1 Inductivo 27
5.4.2 Analítico- sintético 28
5.5 **Técnicas** 28
5.5.1 Entrevista 28
5.5.2 Encuesta 28
5.5.3 Prueba de Chi-Cuadrado 29
5.5.4 Técnica FODA 29

5.5.5 Plan de Mejoras 30
5.6 Población 30
6. **Resultados** 31
6.1 Situación Actual del Clima Organizacional de los Servidores Administrativos de la Policía Nacional de Loja 33
6.1.1 Factor Estructura que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 33
6.1.2 Factor Responsabilidad que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja… 34
6.1.3 Factor Recompensa que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 35
6.1.4 Factor Desafíos que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 36
6.1.5 Factor Relaciones que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 36
6.1.6 Factor Cooperación que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 37
6.1.7 Factor Conflicto que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 38
6.1.8 Factor Identidad que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja 39
6.2 Relación de los factores del clima organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja. 43
6.2.1 Motivación 46
6.2.2 Comunicación 47
6.2.3 Clima laboral 48
6.2.4 Horarios 49
6.2.5 Factores ambientales 49
6.2.6 Desarrollo Profesional 50
6.2.7 Resumen de los factores del desempeño laboral 52
6.3 Propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral en base al clima organizacional de la policía Nacional de Loja. 56
6.3.1 **Análisis FODA** 57
7. **Discusión** 67
8. **Conclusiones** 73
9. **Recomendaciones** 75
10. **Bibliografía** 76
11. **Anexos** 79

Índice de Tablas

Tabla 1. Variables de Likert 8
Tabla 2. Teorias X y Y 8
Tabla 3. Factores del Clima Organizacional 10
Tabla 4. Dimensiones del clima organizacional 11
Tabla 5. Causas del Clima organizacional 12
Tabla 6. Factores del desemepño Laboral 14
Tabla 7. Mision y Vision de la Policia Nacional del Ecuador 21
Tabla 8. Clasificacion del Personal 26
Tabla 9. Valoracion de la Escala de Likert 29
Tabla 10. Componentes de un analisis FODA 29
Tabla 11. Personal administrativo de la Policia Nacional de Loja, 2022. 31
Tabla 12. Sexo del eprsonal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 32
Tabla 13. Nivel de formacion del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 32
Tabla 14. Edad del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 32
Tabla 15. Estructura del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 33
Tabla 16. Responsabilidad del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 34
Tabla 17. Recompensa del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 35
Tabla 18. Desafios de la Policia Nacional de Loja 36
Tabla 19. Relaciones del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 36
Tabla 20. Cooperacion del peprsonal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 37
Tabla 21. Conflicto del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 38
Tabla 22. Identidad del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 39
Tabla 23. Tabla resumen de los factores del clima organizaiconal 41
Tabla 24. Relacion de los factores del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral 44
Tabla 25. Motivacion del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 46
Tabla 26 Comunicación del personala dmnistrativo de la Policia Nacional de Loja. 47
Tabla 27. Clima Laboral del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 48
Tabla 28. Horarios del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 49
Tabla 29. Factores ambientales del personal admnistrativo de la Policia Nacional de Loja 49
Tabla 30. Desarrollo profesional del personala dmnistrativo de la Policia Nacional de Loja 50

Tabla 31. Tabla resumen de los factores del desempeño Laboral 52

Tabla 32. Frecuencias observadas 55

Tabla 33. Frecuencias esperadas 55

Tabla 34. Resumen del Chi-cuadrado 56

Tabla 35. Prueba Chi-cuadrado 56

Tabla 36. Elementos del FODA 57

Tabla 37. Matriz combinacion FODA 57

Tabla 38. Proyecto 1. Diseño e implementación de procesos tecnológicos para la prestación de servicios 59

Tabla 39. Proyecto 2. Capacitación del personal para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía .. 59

Tabla 40. Proyecto 3. Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución. 60

Tabla 41. Proyecto 4. Elaborar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución. 61

Tabla 42. Proyecto 5. Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico institucional. 62

Tabla 43. Proyecto 6. Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación. 63

Tabla 44. Proyecto 7. Elaboración de planes comunicacionales que permitan a los servidores el conocimiento de los procesos de la institución. 64

Tabla 45 Proyecto 8. Implementación de reuniones regulares y continuas sobre el ambiente generado en los departamentos. 65

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Institucional 25
Figura 2: Promedio de los factores del clima organizacional 42
Figura 3: Promedio de los factores del desempeño laboral 53

Índice de Anexos

Anexo 1: Formato de la encuesta 79

Anexo 2: Formato entrevista 84

Anexo 3: Evidencias del trabajo realizado para la recolección de información. 85

Anexo 4: Certificado de traducción de Abstract 89

1. Titulo

Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, año 2022

2. Resumen

Actualmente, el clima organizacional se ha convertido en un tema fundamental dentro de las instituciones, ya que el contar con un buen clima organizacional este se verá reflejado en un buen desempeño laboral de sus empleados y como resultado de ello se logrará alcanzar los objetivos institucionales; por ende, la presente investigación se desarrolló con la finalidad de establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, año 2022, partiendo desde su diagnóstico e identificando los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño laboral, lo que permitió plantear diferentes propuestas para el mejoramiento de la institución.

Agregando a lo anterior, se llevó a cabo una investigación no experimental de tipo descriptiva y explicativa. La población objeto de estudio fue de 48 servidores administrativos, para lo cual se aplicaron los instrumentos como son la encuesta y la entrevista.

Los métodos e instrumentos aplicados permitieron alcanzar los objetivos planteados y llegar a la conclusión que, se logró establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, año 2022, a través de las encuestas, y entrevistas realizadas, así como utilizando el método del Chi-cuadrado en donde con un P-valor igual a 1,4052E-11 se encontró evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (Ho), y aceptar la hipótesis alternativa (Ha), por lo tanto "El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja". Y finalmente con la elaboración de la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral.

En la institución se determinó que en el factor relaciones, existen criterios divididos ya que una parte del personal consideran que existe una atmosfera de amistad, así como algunos opinan lo contrario. Así mismo, en el estudio de los factores del desempeño laboral, se puedo evidenciar que los factores más favorables dentro de la institución son la motivación y comunicación, puesto que el tener servidores motivados rendirán mucho más porque se sienten mejor en su puesto y lo realizara con mayor eficacia, así como aumentara su compromiso.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, servidores administrativos.

2.1.Abstract

Currently, the organizational climate has become a fundamental issue within the institutions, since having a good organizational climate will be reflected in a good job performance of its employees and as a result, the institutional objectives will be achieved; Therefore, the present investigation was developed with the purpose of establishing the relationship of the organizational climate with the work performance of the administrative servers of the Loja National Police, year 2022, starting from its diagnosis and identifying the factors of the organizational climate that are related with work performance, which allowed to propose different proposals for the improvement of the institution.

Adding to the above, a non-experimental descriptive and explanatory investigation was carried out. The population under study was 48 administrative servers, for which the instruments such as the survey and the interview were applied.

The methods and instruments applied made it possible to achieve the objectives set and reach the conclusion that it was possible to establish the relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative servers of the Loja National Police, year 2022, through the surveys, and interviews carried out, as well as using the Chi-square method where with a P-value equal to 1.4052E-11 statistical evidence was found to reject the null hypothesis (Ho), and accept the alternative hypothesis (Ha), therefore both "The organizational climate is related to the work performance of the administrative servers who work in the Loja National Police". And finally with the elaboration of the proposal for the improvement of work performance.

In the institution it was determined that in the relationship factor, there are divided criteria since a part of the staff consider that there is an atmosphere of friendship, as well as some believe the opposite. Likewise, in the study of job performance factors, it can be seen that the most favorable factors within the institution are motivation and communication, since having motivated servers will perform much better because they feel better in their position and will do it. more effectively, as well as increase their commitment.

Keywords: Organizational climate, work performance, administrative servants.

3. Introducción

El clima organizacional es el ambiente emocional percibido dentro de una organización, depende de las interpretaciones de los integrantes de esta, pudiendo generarse tanto por factores como: relaciones, desafío, conflicto, cooperación, recompensa, identidad, responsabilidad, y estructura.

Dentro de este marco, la dinámica organizacional, es una gran contribución para entender a las organizaciones ya que a través de esta todos sus miembros pueden estar debidamente conectados e integrados institucionalmente.(Chiavenato, 2010)

Por su parte, la Policía Nacional de Loja no cuenta con un referente sobre el clima organizacional, por lo tanto, el presente trabajo cobra importancia ya que a través de este se logró identificar los factores del clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores administrativos, lo cual permitió plantear propuestas para contribuir a su mejoramiento.

Por lo consiguiente, si la institución tiene un buen clima organizacional, es favorable para su entorno y beneficioso para el desarrollo de las actividades de los colaboradores.

Por ello la presente investigación tiene como propósito establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, año 2022, partiendo del objetivo señalado, se determinó la situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja. Cabe recalcar que la situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos es el estado en el que se encuentran los sistemas de información existentes en el momento en el que se inicia su estudio (Cillero, 2021), por ello el estudio de la investigación se realizó en el año 2022, los meses de estudio en el que se efectuó la obtención de información para la sustentación del trabajo fueron de mayo a octubre del 2022 por lo tanto se estableció el periodo de estudio fue en el año 2022.; Así mismo se Identificó la relación de los factores del clima organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja; Y, finalmente se elaboró la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral en base al clima organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Al diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, detectando ventajas y desventajas con relación a los factores de este; en cuanto a las falencias de la institución se determinó que en el factor relaciones, existen criterios divididos ya que una parte del personal consideran que existe una atmosfera de amistad, así como algunos opinaron lo contrario.

La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo y explicativo, ya que permitió describir y explicar características fundamentales a cerca del clima organizacional; a su vez, métodos como el inductivo que nos sirvieron para la obtención de información de forma particular para llegar a lo general sobre el clima organizacional, a través de los factores y explicar su comportamiento, misma que fue de gran importancia para fundamentar la presente investigación. De igual forma métodos como el analítico-sintético que permitió la generación de tablas y graficas para una mejor comprensión y análisis de los resultados obtenidos sobre el diagnóstico del clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, lo cual facilito el correcto planteamiento de conclusiones y recomendaciones al finalizar el trabajo.

Además, las técnicas utilizadas para la recopilación de la información fueron la entrevista, y la encuesta, adicionalmente se aplicó la prueba del Chi-cuadrado para poder conocer la relación entre las dos variables estudiadas.

4. Marco Teórico

4.1.Marco conceptual

4.1.1. Clima organizacional

El clima organizacional es el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución, pudiendo generarse tanto por factores endógenos como por factores exógenos.

(Segredo Pérez et al., 2016) afirma que el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. Este tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Por ello el clima organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados así como en la satisfacción laboral.(Elgegren, 2015)

Para (Iglesias & Torres, 2018) la exigencia de un clima organizacional favorable permite que los trabajadores produzcan y se sientan a gusto con la labor que realizan, un estudio sobre este brindará retroalimentación en todos los procesos que influyen en el comportamiento de la organización, posibilitando dictar cambios y acometer acciones para mejorar el sentir y la conducta de los individuos.

Un buen clima organizacional se consigue por medio de los jefes de la organización, éstos deben mantener una relación de respeto con el personal al momento de comunicarse, la coherencia entre lo que se dice, lo que se hace y como se cumplen los contratos. Debe implantarse una relación de confianza para que se genere el interés por dar más de uno mismo, dar más esfuerzo, se debe motivar para que el personal se siente parte de la organización, y que es necesario para alcanzar el éxito de trabajo como de la organización.

4.1.2. Personal

El capital humano es la parte más importante de cualquier organización, ya que este representa los recursos que tiene una organización. Hace referencia a la productividad de los trabajadores dependiendo de la experiencia laboral y de su formación.

Así mismo (Euroinnova, s.f.) afirma que el personal administrativo de una empresa en la que se encarga de funciones como contrataciones, pagos, ventas, entre otras cosas. La organización administrativa es indispensable, se debe llevar un orden de las contrataciones, los

ingresos y egresos de la empresa, así como capacitar a sus empleados para que cada día sean mucho más destacados. A su vez el saber dirigir al resto del equipo, supervisar si están cumpliendo con su trabajo y guiarlos para lograr todos los objetivos establecidos es muy importante en cuanto al área administrativa de una organización.

Deben coordinar todos los procesos administrativos que se llevarán a cabo dentro de una entidad pues de esta manera al culminar cada trabajo la empresa se enriquecerá aún más.

4.1.3. Importancia

El lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente es mediante el clima organizacional, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima organizacional permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad. (Galicia Villanueva Silvia María Fernanda García Oliver, 2017).

El clima organizacional es importante en el entorno de trabajo, ya que la mejora constante de la competitividad es infaltable, para conseguir que el grupo de trabajo se integre y contribuya al éxito.

4.1.4. Características del Clima Organizacional

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características(Velásquez, 2016):

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución.

- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

4.1.5. Teoría del Clima organizacional de Likert

La teoría del clima Organizacional de Likert fundamenta que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben, y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.(Rodríguez, 2016) . La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta.

Likert menciona que hay 3 tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción personal del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Tabla 1.
Variables de Likert

Variables causales	Son variables independientes que están orientadas a revelar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura de la organización y administrativa como las decisiones, las competencias y las actitudes.
Variables intermedias	Reflejan el estado interno de la organización. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables constituyen los procesos organizacionales de la organización
Variables finales	Emergen como consecuencia del impacto de las variables causales y las intermedias. Permanecen orientadas a implantar los resultados conseguidos por la organización, como por ejemplo productividad, ganancia, pérdida. Conforman los procesos organizacionales de una organización.

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida de El clima organizacional presente en una empresa de servicio.(Rodríguez, 2016)

La combinación de estas variables permite determinar dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Estos climas parten de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

4.1.6. Teoría X y Y

Tabla 2.
Teoria X y Y

Teoría X	Teoría Y

• Douglas Mc Gregor llamó teoría X al concepto en el que los gerentes consideran que al trabajador no le gusta trabajar, piensan que es necesario forzar, controlar y dirigir amenazando con castigos para que se logren los objetivos y en donde se piensa que el individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad, ante todo.	• Mc Gregor en cambio llamó Teoría Y a aquella forma de pensar de los directivos en la que se considera que no es necesaria la coacción o la amenaza para conseguir que los individuos se esfuercen para lograr los objetivos, los trabajadores se piensan, buscan responsabilidades, la mayoría poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que le serviría a la organización para resolver sus problemas.

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida de Teorías del Comportamiento Organizacional. Gestión Del Comportamiento Organizacional, 1–29. (Aguilar, 2019)

4.1.7. Tipos de Clima Organizacional de Likert

La teoría del clima organizacional de Likert menciona, que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción (Rodríguez, 2016). Por ello el mismo se desglosa en 4 tipos de clima organizacional:

4.1.7.1.Clima de tipo autoritario: Sistema l Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

4.1.7.2.Clima de tipo autoritario: Sistema ll – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

4.1.7.3.Clima de tipo participativo: Sistema lll –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus

empleados. La política y las decisiones de toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

4.1.7.4.Clima de tipo participativo: Sistema lV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

4.1.8. Factores que determinan el Clima Organizacional

Los factores que fueron aplicados para el diagnóstico del clima organizacional de la Policía Nacional de Loja, están determinados por la teoría de Litwin y Stringer citados por (Acosta U. & Venegas G., 2014) , la misma que contiene los siguientes factores:

Tabla 3.

Factores del Clima Organizacional

Relaciones	El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en este factor en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo. (ESAN, 2015)
Desafío	Este factor se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad. (ESAN, 2015)

Conflicto	Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Acosta U. & Venegas G., 2014)
Cooperación	Este factor se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización(García R. & Ibarra V., 2009)
Recompensa	Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño (Conexion, 2017).
Identidad	La identidad organizacional se construye con base en aquellos atributos fundamentales para sus miembros y para la organización. Es el conjunto de todas aquellas características únicas que la describen, considerando su pasado, presente y su futuro. En suma, refleja el sentido de "lo que somos como organización". (Amozorrutia, 2018)
Responsabilidad	Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo , el crease sus propias exigencias. (Acosta U. & Venegas G., 2014)
Estructura	Este factor cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.(García R. & Ibarra V., 2009)

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida de Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio.

4.1.9. Dimensiones del clima organizacional

(Mónica & Del Campo, 2013), manifiestan que estas dimensiones permiten un análisis de las organizaciones y su forma de interactuar en el interior de ellas. Las cuatro dimensiones básicas son: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación.

Tabla 4.
Dimensiones del clima organizacional

Liderazgo	Motivación	Reciprocidad	Participación
• Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer.	• Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas será visto como el eje del desempeño organizacional de los trabajadores, como el móvil de todos procesos subjetivo.	• Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo, cuidado de bienes de la institución, retribución, equidad.	• Las categorías para evaluar son: compromiso con la productividad, compatibilizaciónzacion de intereses, intercambio de la información, involucración en el cambio.

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida de Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones

4.1.10. Causas del clima organizacional inadecuado

Existen una serie de factores que afectan de manera negativa a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo (Perez, 2015). Como son los siguientes:

Tabla 5.
Causas del clima organizacional

Salario Bajo	• Para que un empleado se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
Mala relación con los compañeros o jefes	• En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
Malas condiciones laborales:	• La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
Circunstancias personales y laborales	• Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o

	preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida "La insatisfacción laboral".

4.1.11. Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral tiene como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores y descenso de la productividad de la empresa. La insatisfacción conduce a la desmotivación o falta de interés por el trabajo, lo cual puede llevar al empleado a la apatía, incumpliendo sus funciones habituales. (Sanchez, 2013)

4.1.12. Organización

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí, de manera que utilizan recursos de diversa índole con el fin de llegar a cumplir metas y objetivos específicos. A su vez la misma es un grupo social conformado por personas tanto naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, puestas a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno.

Dentro de una organización el capital humano es el recurso más importante y fundamental para la misma, ya que es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de quienes conforman el personal que la organización dispone para lograr cumplir con sus objetivos. (Angles, 2017)

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas. Una organización sólo existe cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse
2. Esten dispuestas a actuar conjuntamente
3. Ansíen obtener un objetivo común.

4.1.13. Participantes

Las organizaciones surgen a menudo debido a que los individuos tienen objetivos que sólo pueden lograrse mediante la actividad organizada. A medida que crecen, las organizaciones desarrollan sus propios objetivos, independientes y aún diferentes de los de las personas que las fundaron.

Tanto la organización como sus miembros están involucrados en una adaptación

mutua. Ya que las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos. Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (y viceversa). (Chiavenato, 1999)

4.1.14. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. (Acostaa, 2018).

Por su parte (Pedraza et al., 2010) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización.

(Bautista et al., 2020) incluye el aporte de Milkovich & Boudreau (1994) en donde menciona que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin procedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

4.1.15. Factores del Desempeño Laboral

Para determinar los factores del desempeño laboral se ha tomado como base para la presente investigación la teoría de Cardy y Dobbins citado por (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019) que permitió determinar las conductas y factores relevantes del desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja

Cardy y Dobbins (1994). Estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Según este modelo, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes. (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019)

Tabla 6.

Factores del desempeño Laboral

Motivación	La motivación laboral es la reacción de los colaboradores de una empresa a estímulos atractivos, permanentes y que generan buen desempeño. (Orellana, 2019)
Clima laboral	Es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente. (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019).
Comunicación	La comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización. (ComunicacionOrganizacional, 2022)
Horarios	Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente. (Galicia Villanueva Silvia María Fernanda García Oliver, 2017)
Factores ambientales	Factores ambientales o higiénicos. Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivo afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento. (Galicia Villanueva Silvia María Fernanda García Oliver, 2017)
Desarrollo Profesional	Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento. Así es, una idea mantenida de forma tradicional a lo largo de nuestra historia es que la familia es el paradigma del bienestar afectivo. (Galicia Villanueva Silvia María Fernanda García Oliver, 2017)

Nota. Elaboración de la investigadora, con información obtenida de la teoría de Cardy y Dobbins.

4.1.16. Determinantes del desempeño laboral

En sus estudios (Carrera&Pernia, 2010) hace referencia al modelo de Campbell

(1990) el cual menciona que el desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasificó en determinantes directos e indirectos:

Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo he influencian directamente su nivel de rendimiento. Se clasifican en:

Conocimientos: Conjuntos articulados de información que poseen las personas en variedad de temas.

Destrezas o habilidades: Grado de dominio que una persona posee en la ejecución de una(s) tarea(s) especifica(s).

Motivación o motivos: Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta por una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.

Los determinantes indirectos, como su nombre lo indica, influyen en rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos.
Los determinantes indirectos internos al individuo:

Capacidades o aptitudes*:* Rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.

Rasgos de personalidad*:* Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.

Actitudes: Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorable/ente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.

Valores: Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.

Intereses: Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.
Los determinantes indirectos externos al individuo:

Organizacionales*:* Disponibilidad de recursos, organización del trabajo, entre otros.

4.1.17. Relación del clima organizacional y desempeño laboral.

(Espinoza, 2015) , manifiesta que los diferentes factores del clima organizacional son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, en el desarrollo de sus capacidades, en sus relaciones y en su desempeño, dentro de la organización; estos factores aportaran de forma positiva o negativa a la institución; es por ello la importancia de mantener un equilibrio en el clima organizacional para garantizar un buen desempeño laboral

4.2.Marco normativo

Para llevar a cabo el estudio del Clima organizacional del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, se inició analizando las normativas legales establecidas en la Constitución de la República del Ecuador.

4.2.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de La Republica del Ecuador dentro de su artículo 33 hace mención del clima laboral, de la siguiente manera: "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".

Así como el articulo 229 en donde hace referencia que: "… Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

4.2.2. Ley Orgánica del Servidor Público

Conforme se menciona en el artículo 4 de la LOSEP , (Ley orgánica de servicio público, 2020) "Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Así mismo en el artículo 23 de la LOSEP,(Ley orgánica de cservicio público, 2020) "son derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos":

- Gozar de estabilidad en su puesto
- 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
- Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley
- Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley
- Organizarse y designar sus directivas

- Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley
- 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
- Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley
- 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
- 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
- Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar
- Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada
- No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos
- Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales
- 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

- 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
- Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades
- No ser sujeto de acoso laboral
- Los demás que establezca la Constitución y la ley

4.2.3. Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Publico

El COESCOP en su artículo 97 hace referencia a los derechos de los de las y los servidores policiales que son los siguientes:

1. Acceder a un grado y nivel de gestión con los atributos inherentes a ellos;
2. Desarrollar la carrera profesional en igualdad de oportunidades y gozar de estabilidad en la profesión una vez cumplidos los plazos y requisitos legales, no pudiendo ser privado de ellos sino por las causas y los procedimientos establecidos en este Código y sus reglamentos;
3. Ser ubicado y ejercer una función o cargo acorde con sus competencias personales, jerarquía, especialización y perfil profesional. Cuando haya sufrido o adquirido una enfermedad o discapacidad que no le permita continuar con las labores que desempeña, podrá ser reubicado en labores administrativas en función de dichos criterios;
4. Recibir la remuneración, indemnizaciones, viáticos y subsistencias que se establezcan para cada grado o cargo en las condiciones que determine el ministerio rector en materia laboral, el presente Código y su reglamento;
5. Recibir asistencia médica o psicológica y los medicamentos necesarios para lesiones o enfermedades adquiridas como consecuencia del servicio o profesión, de conformidad con la normativa legal vigente;
6. Contar con uniformes, equipamiento, instrumentos, útiles de trabajo y armas, según su actividad, de conformidad con el reglamento respectivo;
7. Recibir, en igualdad de condiciones, la formación, capacitación y especialización permanente;
8. Ser destinado o destinada a prestar sus servicios preferentemente dentro de las circunscripciones de su domicilio civil, salvo los casos de necesidad institucional o por solicitud justificada del interesado de ser destinado o destinada a otra zona del territorio;
9. Recibir patrocinio o asesoría jurídica oportuna en lo que se refiere asuntos inherentes al ejercicio de sus funciones con la finalidad de garantizar el derecho a la defensa; y,

10. Recibir condecoraciones o reconocimientos institucionales no económicos por actos de servicio, previo el cumplimiento de los requisitos que se establecerán por parte del ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público.

4.2.4. Reglamento de Carrera Profesional para Servidores Policiales.

Conforme se menciona al artículo 281 del Reglamento de carrera profesional para servidores policiales, del Bienestar social, seguridad y salud ocupacional policial que: " El presente título tiene por objetivo regular las condiciones que genere el bienestar integral de las y los servidores policiales, definiendo estrategias y acciones de mejoramiento que promuevan el bienestar social, seguridad y salud ocupacional, para mejorar la calidad de vida y facilitar el desarrollo personal y profesional de las y los servidores policiales creando un clima laboral adecuado, reduciendo los riesgos laborales y precautelando su integridad física, psicológica en su entorno familiar.

4.3.Marco Referencial

4.3.1 Policía como organización

Así para (Elgegren, 2015) define a las organizaciones como entidades sociales que están orientadas hacia el logro de metas, diseñadas con una estructura previamente estudiada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente.

Siguiendo con el mismo autor, el generar recursos para alcanzar los logros programados, brindar bienes y servicios con eficiencia, promover y facilitar la innovación, adaptarse y ejercer influencia en el ambiente que está en continuo cambio, crear valor para los usuarios internos y externos, amoldarse a los retos de la diversidad, ética, motivación y características personales de los trabajadores, son funciones de la organización. Por ello, se dice que toda organización es dinámica y su desarrollo requiere de la participación de todos sus integrantes.

Todas las organizaciones policiales, en el ámbito de sus respectivas competencias y estructuras organizativas, deben formar parte de un mismo proyecto común que tenga como objetivo el servicio a la colectividad. Todo policía, por sí mismo o movilizando los recursos que sean necesarios, y sea cual sea la organización que disponga de ellos, debe intervenir buscando la resolución de los problemas detectados y facilitando las condiciones idóneas para que en lo posible no se produzcan más (Fernández, 2016).

4.3.2 Policía Nacional del Ecuador

La Policía Nacional del Ecuador es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza. Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados.

4.3.3 Misión y Visión

Tabla 7.
Misión y Visión de la Policía Nacional del Ecuador

Misión	Visión
Atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.	Al 2025 seremos la institución más confiable y tecnificada de la región; efectiva integra y transparente del sector público, comprometidos al servicio de la sociedad, garantizando la seguridad ciudadana y orden público.

Nota. Elaboración de la investigadora, con información de la página web de la Policía Nacional del Ecuador.

4.3.4 Principios

Respeto de los Derechos Humanos.

Reconocer en todas sus dimensiones el respeto a la libertad, igualdad y dignidad de las personas como titulares de Derechos Humanos, para lograr una convivencia pacífica en diversidad y armonía con la naturaleza.

Legalidad.

La Policía Nacional debe actuar conforme al ordenamiento jurídico vigente a nivel nacional e internacional como lo son tratados y acuerdos internacionales, promoviendo y respetando los derechos humanos de los ciudadanos.

Participación ciudadana.

Garantiza la interacción, contribución y colaboración de la ciudadanía con la gestión de la Policía Nacional, logrando fortalecer el desarrollo social, la seguridad ciudadana y el orden público, de conformidad con lo que dispone la Ley.

Igualdad.

Los servidores y servidoras policiales respetan la diversidad de etnia, religión, orientación sexual, género y otras previstas en la Constitución, reconociendo la igualdad de derechos, condiciones y oportunidades de las personas, sin discriminación de ninguna clase.

Eficacia.

La institución policial garantizará el ejercicio de sus competencias en el cumplimiento de sus objetivos y metas, mediante una gestión que deberá ser planificada y evaluada periódicamente.

Eficiencia.

El cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la Policía Nacional se realizará con el uso adecuado y moderado de los recursos tanto humano, material, tecnológico y financiero.

Modernización.

La Policía Nacional estará en constante mejoramiento y tecnificación acorde a las nuevas tendencias presentes en el sector de seguridad para cada uno de los servicios policiales que brinda a la ciudadanía; siendo el conocimiento y la tecnología indispensable para el actuar policial.

Imparcialidad

Es la objetividad y neutralidad en el desempeño de las funciones de los servidores o servidoras policiales que en su accionar diario interviene con diligencia, integralidad y honestidad en el marco de la ley, sin favorecer indebidamente a persona o grupo alguno.

Transparencia.

Los actos realizados por la Policía Nacional son de carácter público y garantizan el acceso a la información y veracidad de la misma, salvo los casos expresamente autorizados por la ley, de modo que se facilite la rendición de cuentas y el control social.

Tolerancia.

Los servidores policiales deben promover y preservar el respeto entre ciudadanos, nacionalidades, etnias, entre otras respecto a toda la diversidad de creencias, culturas e idiomas presentes en el territorio nacional, promoviendo activamente una cultura de paz y diálogo, sin atentar contra el bien común y comprometidos con la sociedad ecuatoriana.

4.3.5 Valores

Valor

Es la virtud que permite dominar y controlar el temor con firmeza y eficacia las

situaciones de riesgo o peligro, para lo cual el servidor policial tiene que afrontar con actitud positiva y voluntaria acciones para cumplir con la misión institucional.

Disciplina.

Es el elemento fundamental para el cumplimiento ordenado, organizado y perseverante de las obligaciones que como profesionales de la seguridad nos fueron encomendadas por la sociedad ecuatoriana.

Lealtad

Es la fidelidad de asumir el compromiso con la institución, con nuestros superiores, pares y subalternos, a quienes no podemos traicionar con un comportamiento que manche el prestigio y la imagen de la Policía Nacional.

Integridad.

Es la cualidad que permite tener coherencia entre lo que se piensa, siente, dice y actúa; implica trasparencia, honestidad, rectitud, honradez, cumplimiento y actuar tanto en la vida personal, laboral y social, sin temor a ser juzgado.

Responsabilidad.

Es el cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, involucra la toma de decisiones de manera ágil, consciente y adecuada, sujetándonos a los procesos y procedimientos institucionales, para garantizar el bien común.

Solidaridad.

Es la actitud de los servidores policiales para demostrar interés y responder a las necesidades de la ciudadanía con empatía y entereza.

Perseverancia.

Es la virtud de nunca desfallecer en el cumplimiento del deber, con constancia y tenacidad, trabajando continuamente tanto por objetivos personales e institucionales, sin importar las adversidades.

Credibilidad.

El servicio policial se alinea con las premisas de verdad y justicia, en la aplicación de procedimientos legales y de calidad que permitan merecer la confianza de la ciudadanía.

4.3.6 Policía Nacional de Loja

La Policía Nacional de Loja es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. Se encuentra ubicada en la provincia

de Loja, en el barrio tebaida alta en las calles argentina y Bolivia. La subzona Loja No 11 está compuesta por 9 distritos, 72 circuitos y 83 subcircuitos.

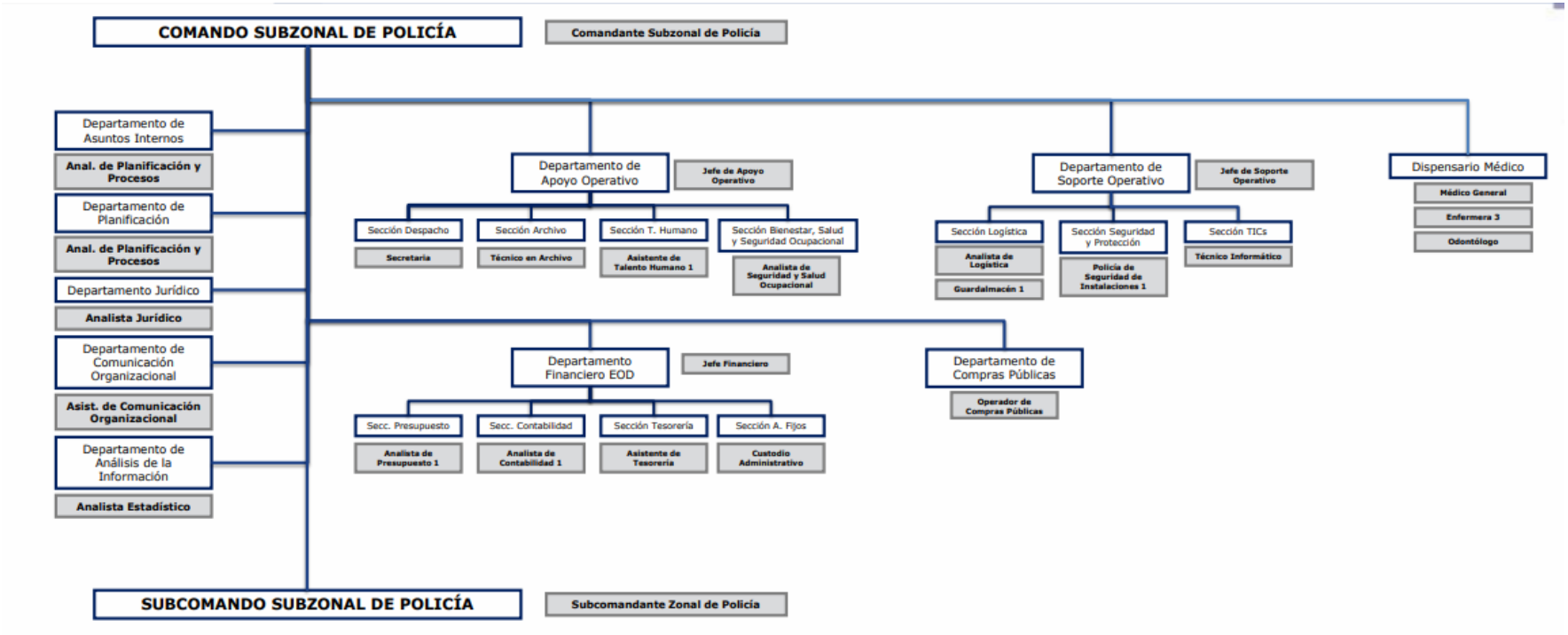
La investigación se llevó a cabo en el comando de Policía Nacional de la ciudad de Loja, subzona Loja No 11, distrito Loja cantón Loja. En donde laboran los 48 servidores administrativos que fueron la muestra total de los administrativos.

La Policía Nacional de Loja cuenta con 1.273 servidores policiales, 66 directivos, 1.207 técnico operativo, 1.123 preventivo, 130, investigativo, y 20 de inteligencia. A su vez cuenta con 78 UNIDADES DE POLICIA COMUNITARIA (UPC), 18 nuevas y 78 antiguas.

4.3.7 Organigrama Subzona

Figura 1

Organigrama Institucional



Nota. Información de la Policía Nacional de Loja

4.3.8 Personal de la Policía Nacional de Loja

El comando de Policía Nacional de Loja, Subzona Loja Nro. 11, distrito Loja, cantón Loja cuenta con un total de 48 servidores que corresponden al personal administrativo.

Tabla 8.

Clasificación del Personal

Número	Departamento	Total	%
1	Oficina Comando	10	21%
2	Oficina de Operaciones P3	3	6%
3	Planificación y GPR	3	6%
4	Oficina POLCO	3	6%
5	Jefatura Financiera	8	17%
6	Talento Humano P1	5	10%
7	Oficina Gestión Administrativa	6	13%
8	ISSPOL	2	4%
9	Cesantía	2	4%
10	Oficina Relaciones Publicas	2	4%
11	Archivo Comando General	2	4%
12	Conductores	2	4%
TOTAL		**48**	100%

Nota. Elaboración de la investigadora, con datos obtenidos de las encuestas.

5. Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó el planteamiento del diseño y tipo de investigación, los métodos, técnicas, materiales y población a ser utilizados.

5.1 Materiales

5.1.1 Bibliográficos

-Libros electrónicos

- Tesis

- Normativas

- Artículos científicos

5.1.2 Equipos informáticos

- Computadora laptop

- Internet

- Flash

- Impresora

- Celular

5.1.3 Suministros de Oficina

- Esferos

- Hojas papel bond

- Carpetas

5.2 Diseño de investigación

Dentro del presente trabajo de investigación el diseño fue no experimental, ya que se realizó sin la necesidad de la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

5.3 Tipo de investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo y explicativo, no experimental; ya que se buscó especificar y explicar las propiedades, las características y los perfiles del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

5.4 Métodos

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos:

5.4.1 Inductivo

En este método permitió obtener la información de forma particular para llegar a lo general sobre el clima organizacional a través de los factores y explicar su comportamiento la misma que fue de gran relevancia para fundamentar el presente trabajo.

5.4.2 Analítico- sintético

Permitió la creación de tablas y figuras para una mejor compresión y análisis de los resultados obtenidos sobre el diagnóstico del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, lo cual ayudo el correcto planteamiento de conclusiones y recomendaciones al finalizar el trabajo.

5.5 Técnicas

Para la presente investigación las técnicas utilizadas fueron las siguientes: entrevista y encuestas, a través de estas se logró obtener la información necesaria para conocer el clima organizacional de la Policía Nacional de Loja.

La recolección de datos se realizó de forma primaria ya que esta es de forma directa y de primera mano, y contendrá información nueva y original.

5.5.1 Entrevista

La entrevista se define como una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos. (Díaz-Bravo et al., 2013).

Por ende, se elaboró un banco de preguntas de carácter abierto, mismo que fue aplicado mediante una conversación al jefe de Talento Humano de la Policía Nacional de Loja, con el fin de obtener información sobre aspectos relevantes del clima organizacional de la institución.

5.5.2 Encuesta

Se realizó un cuestionario conformado por 33 ítems, sus respuestas están valoradas mediante una escala tipo Likert de 5 opciones. La encuesta fue aplicada a todos los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja.

La escala de Likert es una escala que se utiliza en un cuestionario para conocer las opiniones de los empleados. Los participantes de la encuesta leen una declaración rellenada previamente y utilizan una escala de varios niveles para indicar en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo con la declaración que se les presenta. (qualtrics, 2022).

Los ítems de respuesta de acuerdo con esta escala son los siguientes, para efectos de la presente investigación se utilizó la escala de opinión:

De Opinión. Muy adecuada, adecuada, ni poco adecuada ni adecuada, poco adecuada, inadecuada. Muy buena, buena, indiferente, regular, deficiente.

De Frecuencia. Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca

De Conocimiento. No conoce, muy poco, poco, regular, en su totalidad

De Satisfacción. Completamente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho, completamente insatisfecho. (Vara, 2012).

Para efectos de la presente investigación se utilizó la escala de opinión.

Una vez obtenidos los resultados se le asignará una valoración a la escala de Likert, para ello se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 9.

Valoración de la escala de Likert

	Valoración
Nunca	1- 1,49
Casi Nunca	1,50-2,49
Ocasionalmente	2,50-3,5
Casi siempre	3,5-4,49
Siempre	4,50-5

Nota. Se asigna una valoración a la escala de Likert para la respectiva prueba de Chi cuadrado, para determinar la relación entre las variables estudiadas.

5.5.3 Prueba de Chi-Cuadrado

Para (Ruiz, 2019), la prueba de chi-cuadrado, se encuentra dentro de las pruebas pertenecientes a la estadística descriptiva, concretamente la estadística descriptiva aplica al estudio de dos variables. La prueba chi-cuadrado es una de las más conocidas y utilizadas para analizar variables nominales o cualitativas, es decir, para determinar la existencia o no de independencia entre dos variables. Que dos variables sean independientes significa que no tienen relación, y que por lo tanto una no depende de la otra, ni viceversa.

5.5.4 Técnica FODA

La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.(García López & Cano Flores, 2013).

Tabla 10.

Componentes de un análisis FODA

	Positivos	**Negativos**
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas

Nota. Elaboración de la investigadora, con información de EL FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones(García López & Cano Flores, 2013)

5.5.5 Plan de Mejoras

Un plan de mejora se lo puede definir como una secuencia de pasos y acciones que realiza una empresa u organización para obtener mejores resultados. En otros términos, más simpes un plan de mejora significa un cambio en base a las irregularidades presentadas en la institución. (QuestionPro, 2012)

5.6 Población

La población está conformada por el personal administrativo del comando de la Policía Nacional de Loja, Subzona Loja Nro. 11, distrito Loja cantón Loja, en un número de 48 servidores administrativos, considerando que se trata de una población pequeña no fue necesario extraer una muestra.

Conforme se menciona en el artículo 4 de la LOSEP , (Ley orgánica del servicio público, 2020) "Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público

6. Resultados

Información General

En primer lugar, se procede a detallar el personal administrativo que labora en el comando de Policía Nacional de Loja.

Tabla 11.

Personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, 2022.

Departamento en el que labora	Total	%
Respuesta		
Oficina Comando	10	21%
Oficina de Operaciones P3	3	6%
Planificación y GPR	3	6%
Oficina Policía Comunitaria (POLCO)	3	6%
Jefatura Financiera	8	17%
Talento Humano P1	5	10%
Oficina Gestión Administrativa	6	13%
ISSPOL	2	4%
Cesantía	2	4%
Oficina Relaciones Publicas	2	4%
Archivo Comando General	2	4%
Conductores	2	4%
TOTAL	**48**	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos.

Conforme con los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que dentro de cada departamento laboran de 2 a 10 servidores máximo. Tanto en oficina Comando y Jefatura Financiero, trabajan de 10 a 8 personas; por otro lado, en Talento Humano P1y Gestión trabajan 5 y 6 personas. Además, en los siguientes departamentos trabajan solo 3 persona: Operaciones P3, Planificación y Gobierno por resultados, Policía comunitaria; y finalmente en departamentos como Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, Cesantía, Relaciones Públicas, Archivo Comando General y Conductores trabajan solo 2 personas por departamento.

Por ende, se detalla la cantidad de hombres y mujeres que conforman el personal

administrativo de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 12.
Sexo del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja.

Sexo		
Respuestas	**F**	**%**
Masculino	36	75%
Femenino	12	25%
Total	**48**	**100%**

Nota. Elaborado por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Dentro de la Policía Nacional de Loja, en el personal administrativo labora un 75% que corresponde a hombres y un 25% de mujeres.

En relación con el nivel de formación se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 13.
Nivel de formación del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Nivel de Formación		
Respuesta	**F**	**%**
Educación Básica	0	0%
Bachillerato	21	44%
Tercer Nivel	24	50%
Cuarto Nivel	3	6%
Total	**48**	**100%**

Nota. Elaborado por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

El 50% del personal administrativo posee un título universitario, solamente un 6% poseen cuarto nivel, los demás tienen bachillerato.

En lo que se refiere a la edad, se extrajo los siguientes datos:

Tabla 14.
Edad del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja.

Edad		
Respuesta	**F**	**%**
18 a 25 años	4	**8%**
26 a 34 años	16	33%
35 a 42 años	17	**35%**

43 a 55 años	11	23%
56 en adelante	0	0%
Total	**48**	**100%**

Nota. Elaborado por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

El mayor porcentaje de la edad está comprendida del personal administrativo que labora en la Policía, esta comprendía entre los 35 a 42 años y el menor porcentaje de 18 a 25 años que es el 8%, lo que determina que todavía se consideran como una población joven al personal administrativo de la Policía.

6.1 Situación Actual del Clima Organizacional de los Servidores Administrativos de la Policía Nacional de Loja

La situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos es el estado en el que se encuentran los sistemas de información existentes en el momento en el que se inicia su estudio, por ello el estudio de la investigación se realizó en el año 2022, los meses de estudio en el que se efectuó la obtención de información para la sustentación del trabajo fueron de mayo a octubre del 2022 por lo tanto se estableció el periodo de estudio fue en el año 2022. En primer lugar, se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los servidores administrativos y la entrevista al jefe de Talento Humano, de la Policía Nacional de Loja las cuales permitieron obtener información importante del tema estudiado y lograr el cumplimiento del objetivo 1, tomando como base la teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.

6.1.1 Factor Estructura que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 15.

Estructura del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Estructura					
Preguntas	En la institución las tareas están claramente definidas.		En la institución se tiene claro quien dirige y quien toma las decisiones.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	0	0%	0%
Casi Nunca	1	**2%**	0	0%	1%
Ocasionalmente	4	8%	1	**2%**	5%
Casi Siempre	13	27%	12	25%	26%

Siempre	30	**63%**	35	**73%**	68%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaborado por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Tomando en cuenta los resultados obtenidos a través de las encuestas en lo referente al factor estructura, el 63% de los servidores determinan que siempre en la institución las tareas están claramente definidas, mientras que el 2% determina que casi nunca se define las tareas.

Además, el, el 73% consideró que siempre se tiene claro quien dirige y quien toma las decisiones y el 2%determinan que casi nunca.

Seguidamente, se presentan los datos obtenidos sobre el factor responsabilidad:

6.1.2 Factor Responsabilidad que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 16.

Responsabilidad del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Responsabilidad									
Preguntas	En la institución se excusan cuando comenten un error.		Cuando existe un error administrativo el servidor lo admite.		Las tareas se cumplen de acuerdo con el direccionamiento emitido.		En la institución se informa sobre las tareas y los objetivos cumplidos.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	%	**F**	%	
Nunca	6	13%	0	0%	0	0%	0	0%	3%
Casi Nunca	14	**29%**	4	**8%**	0	0%	0	0%	9%
Ocasionalmente	15	**31%**	13	27%	5	**10%**	0	0%	17%
Casi Siempre	10	21%	18	**38%**	12	25%	11	**23%**	27%
Siempre	3	**6%**	13	27%	31	**65%**	37	**77%**	44%
Total	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Los servidores administrativos tuvieron diversos criterios, ya que el 31% determinó que ocasionalmente en la institución se excusan cuando comenten un error, mientras que solo el 6% opino que siempre.

A cerca de cuando existe un error administrativo el servidor lo admite, el 38% del personal consideraron que casi siempre, y solo un 8% señaló que casi nunca.

En lo referente a las tareas, éstas se cumplen de acuerdo con el direccionamiento emitido, el 65% de los servidores emitieron un criterio de siempre, y ocasionalmente el (10%).

A su vez el 77% de los encuestados manifestaron que siempre en la institución se

informa sobre las tareas y los objetivos cumplidos, mientras que el 23% optó por casi siempre.

6.1.3 Factor Recompensa que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 17.

Recompensa del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Recompensa					
Preguntas	Las autoridades felicitan a quienes han realizado un excelente trabajo.		En la institución se sanciona con justicia e igualdad.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	1	**2%**	1%
Casi Nunca	3	**6%**	3	**6%**	6%
Ocasionalmente	8	17%	8	17%	17%
Casi Siempre	21	**44%**	25	**52%**	48%
Siempre	16	33%	11	23%	28%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

En relación a las autoridades felicitan a quienes han realizado un excelente trabajo, el 44% del personal opinó casi siempre, y solo un 6% consideraron casi nunca.

Así mismo, el 52% del personal consideró que casi siempre se sanciona con justicia e igualdad, mientras que el 6% y 2% opinaron nunca y casi nunca.

De igual modo el jefe de Talento humano indicó que con respecto a que dentro de la institución, las autoridades felicitan a quienes han realizado un excelente trabajo, mencionó que dentro de las dinámicas y de los protocolos establecidos para motivar el desempeño profesional están este tipo de acciones afirmativas, se le conocen como felicitaciones en cada una de las jerarquías que tiene una clasificación de acuerdo con la acción que ejecute el servidor policial, esto es algo recurrente. Estas felicitaciones conllevan parte de su registro en una hoja de vida a un incentivo a días libres adicionales a lo establecido por un periodo considerado como franco, por lo tanto, son estímulos que se realizan muy regularmente dentro de la institución.

6.1.4 Factor Desafíos que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 18.
Desafíos de la Policía Nacional de Loja

Desafíos					
Preguntas	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos.		La institución está preparada técnicamente para asumir desafíos, en el ámbito de su competencia.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	0	0%	0%
Casi Nunca	2	**4%**	0	0%	2%
Ocasionalmente	9	19%	5	**10%**	15%
Casi Siempre	20	**42%**	7	15%	28%
Siempre	17	35%	36	**75%**	55%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

De acuerdo con los datos obtenidos en este factor, el 42% del personal considera que casi siempre la institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos, mientras que el 4% determinaron casi nunca.

En lo que respecta, si la institución está preparada técnicamente para asumir desafíos, en el ámbito de su competencia, el 75% de servidores opinaron que siempre, mientras que el 10% restante mencionaron que ocasionalmente.

6.1.5 Factor Relaciones que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 19.
Relaciones del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja.

Relaciones							
Preguntas	Entre compañeros existe una atmósfera de amistad.		Las unidades de trabajo laboran en un ambiente agradable y sin tensiones.		Existe solidaridad entre los compañeros de trabajo.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	

Nunca	0	0%	1	2%	0	0%	1%
Casi Nunca	1	**2%**	0	0%	1	**2%**	1%
Ocasionalmente	5	10%	11	**23%**	8	17%	17%
Casi Siempre	24	**50%**	21	**44%**	17	35%	43%
Siempre	18	38%	15	31%	22	**46%**	38%
Total	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

En lo concerniente a las relaciones, el 50% del personal consideró que casi siempre entre compañeros existe una atmósfera de amistad, seguido del 2% que opinan que casi nunca.

Así mismo, el 44% de los encuestados determinaron que casi siempre las unidades de trabajo laboran en un ambiente agradable y sin tensiones, así como el 23% prefieren una valoración de ocasionalmente a la misma.

En lo que respecta a la solidaridad entre compañeros de trabajo, el 46% de servidores consideran que siempre existe solidaridad, y solo un 2% considero que casi nunca.

Por su lado, el jefe de Talento humano mencionó que, en la institución existe una atmósfera de amistad, él opina de manera positiva ya que ellos denominan la palabra amistad como camaradería como un término más policial, y ellos saben que la vida depende del compañero que está laborando junto a él; y, que los problemas judiciales en el área administrativa dependen de cuan efectivo sea mi compañero y cumplir con su accionar así que eso los mantiene siempre a un nivel de armonía. A demás sostuvo que dentro de las unidades de trabajo de la institución laboran en un ambiente agradable y sin tensiones, opinó además en términos generales que, actualmente la institución ha llegado a un nivel de madures que respeta cada una de las competencias y la especialización que ha logrado tener el personal, esto ha hecho que se generen buenos ambientes laborales.

6.1.6 Factor Cooperación que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 20.

Cooperación del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Cooperación				
Preguntas	Los directivos buscan el bienestar de todos los integrantes de la organización.	Existe la ayuda mutua entre los integrantes para alcanzar el bien común.	Los integrantes aportan con sus conocimientos y esfuerzo para lograr los objetivos institucionales.	**Prom**

Respuestas	F	%	F	%	F	%	
Nunca	3	**6%**	0	0%	0	0%	1%
Casi Nunca	1	**2%**	1	**2%**	1	**2%**	3%
Ocasionalmente	16	33%	10	21%	8	17%	24%
Casi Siempre	18	**38%**	17	**35%**	17	35%	35%
Siempre	10	21%	20	**42%**	22	**46%**	38%
Total	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Conforme a los datos antes expuestos, se pudo evidenciar que el 38% del personal manifiesta que casi siempre los directivos buscan el bienestar de todos los integrantes de la organización, y un 6% y 2% determinaron casi nunca y nunca. Así mismo el 42% de los servidores mencionan que siempre existe la ayuda mutua entre los integrantes para alcanzar el bien común, el 35% respondieron casi siempre y el 2% señalaron que casi nunca**.** En cuanto a que los integrantes aportan con sus conocimientos y esfuerzo para lograr los objetivos institucionales, el 46% consideró una valoración de siempre, seguido del 2% que opinó casi nunca.

En la misma línea, el jefe de Talento humano expresó que, dentro de la Policía Nacional utilizan un término que es liderazgo y dentro de su doctrina en la norma policial en el literal número tres el superior jerárquico lidera al subalterno, es por eso que tiene insertado esta dinámica que como superiores jerárquicos su obligación es velar por el bienestar de sus subordinados-subalternos, así que, es parte de la esencia, ese estilo de vida que se tiene en la institución.

6.1.7 Factor Conflicto que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 21.
Conflicto del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja.

Conflicto					
Preguntas	Existe libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo.		Los conflictos que existan se los resuelve a través de las técnicas de mediación.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	1	**2%**	1	**2%**	2%

Casi Nunca	2	**4%**	3	**6%**	5%
Ocasionalmente	10	21%	11	23%	22%
Casi Siempre	24	**50%**	22	**46%**	48%
Siempre	11	23%	11	23%	23%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

De los datos presentados en la tabla anterior se deducen los siguientes resultados:

El 50% del personal considera que siempre existe libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo, así como tan solo un 4% y 2% expresaron casi nunca y nunca; en este mismo sentido el 46% del personal opinó que casi siempre los conflictos que existan se los resuelve a través de las técnicas de mediación, y un 2% dijo que nunca.

Del mismo modo, mediante la entrevista el jefe de Talento Humano dio a conocer que, sin duda existe libertad de pensamiento, pero que el tema de expresarlo cree que de alguna manera por ser una institución formal tiene sus lineamientos para expresar o manifestar sus criterios y/o pensamientos, pero que la libertad de pensamiento esta sobre la mesa, se lo ha visto permanente cuando se escucha a los compañeros expresar cuáles son sus necesidades. Históricamente en la Policía Nacional existe pensamiento unificado como institución, relacionado con su misión, fortaleciendo permanentemente los pensamientos individuales y su expresión siguiendo los protocolos establecidos.

6.1.8 Factor Identidad que describe el Clima Organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 22.

Identidad del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Identidad					
Preguntas	Los servidores de la institución se sienten orgullosos de pertenecer a la misma.		Los integrantes valoran en alto grado los símbolos e insignias institucionales.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0%
Ocasionalmente	1	**2%**	0	0%	1%
Casi Siempre	10	21%	9	**19%**	20%
Siempre	37	**77%**	39	**81%**	79%

Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

De acuerdo con los datos expuestos, el 77% de los encuestados opinaron que siempre los servidores de la institución se sienten orgullosos de pertenecer a la misma, así mismo solo el 2% del personal manifestó que ocasionalmente. Además, el 81% del personal consideran que siempre los integrantes de la institución valoran en alto grado los símbolos e insignias institucionales.

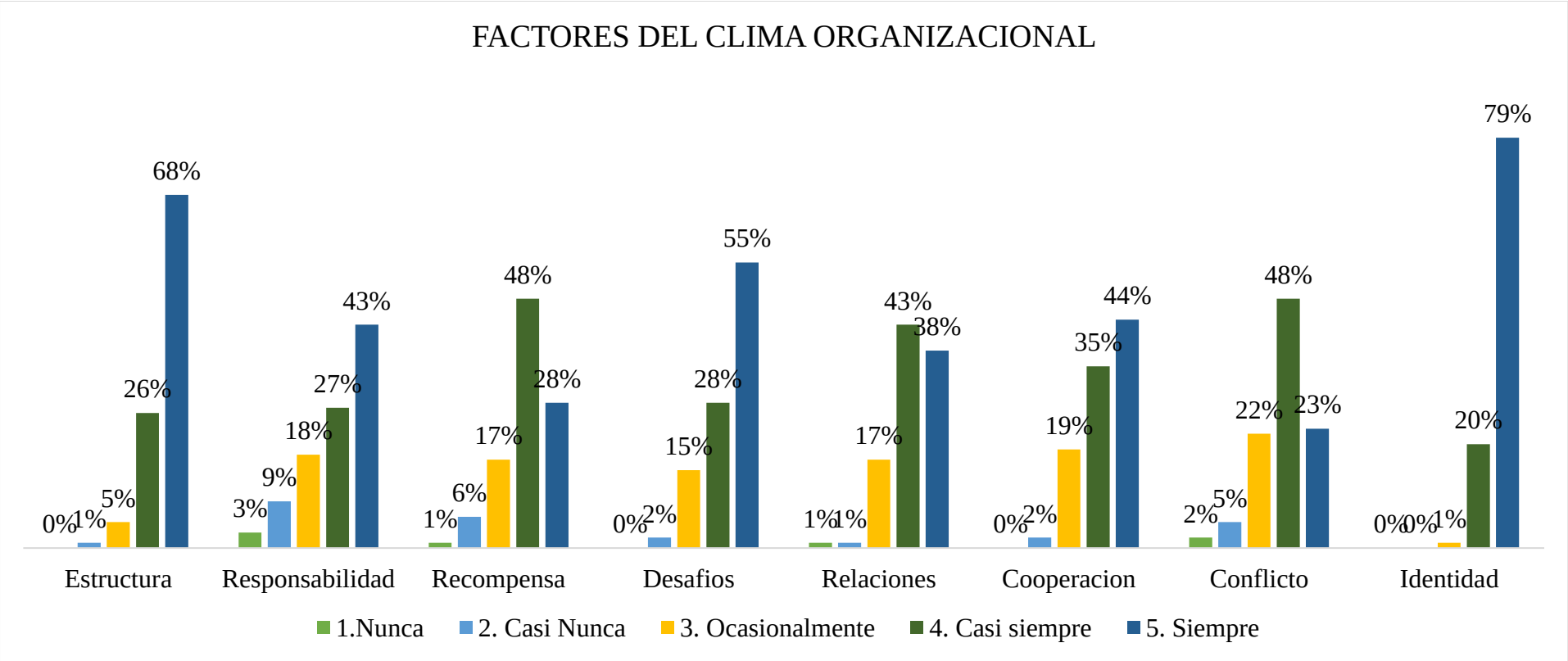
Tabla 23.
Tabla resumen de los factores del clima organizacional.

FACTORES	**Estructura**	**Responsabilidad**	**Recompensa**	**Desafíos**	**Relaciones**	**Cooperación**	**Conflicto**	**Identidad**
Escala	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio
1.Nunca	0%	3%	1%	0%	1%	1%	2%	0%
2. Casi Nunca	1%	9%	6%	2%	1%	3%	5%	0%
3. Ocasionalmente	5%	17%	17%	15%	17%	24%	22%	1%
4. Casi siempre	26%	27%	48%	28%	43%	35%	48%	20%
5. Siempre	68%	44%	28%	55%	38%	38%	23%	79%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Figura 2

Promedio de los factores del clima organizacional



Nota. Elaboración de la investigadora con los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativo

En base a los datos antes expuestos, se logro evidenciar que existen criterios divididos en cuanto a los factores del clima organizacional, algunos datos que más destacan dentro de cada uno son:

Factor estructura: En este factor la mayoria del personal se encuentra de acuerdo en lo que respecta a las tareas, éstas estan claramente definidas, asi mismo en la isntiucion se tiene claro quien dirigue y quien toma las decisiones.

Factor Responsabilidad: Dentro de este factor se pudo evidenciar que a los servidores de la institución se les informa sobre las tareas y los objetivos cumplidos, así como también cumplen los direccionamientos emitidos.

Factor Recompensa: En este factor se determinó que la mitad de los servidores opinan que en la institución se sanciona con justicia e igualdad.

Factor Desafios: Dentro de este factor, los servidores consideran que la institución está preparada técnicamente para asumir desafíos, en el ámbito de su competencia.

Factor Relaciones: En lo que respecta a las relaciones, se puede estimar que existen criterios divididos ya que una parte considera que siempre en la institución existe una atmósfera de amistad, así como algunos opinan que casi nunca.

Factor Cooperacion: En la institucion existen criterios dividos, ya que solo una parte de los servidores determinan que si existe la ayuda mutua entre los integrantes para alcanzar el bien común. De igual modo, consideraron que en la isntitucion los integrantes aportan con sus conocimientos y esfuerzo para lograr los objetivos institucionales.

Factor Conflicto: En la institucion si existe libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo. A si como también una parte del personal cree que los conflictos que existen se los resuelve a través de las técnicas de mediación.

Factor Identidad: Dentro de este factor casi todo el personal estuvo de acuerdo y dieron su valoración de siempre, lo que determina que los servidores de la institución se sienten orgullosos de pertenecer a la misma; seguido a esto, los integrantes de la institución valoran en alto grado los símbolos e insignias institucionales.

6.2 Relación de los factores del clima organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja.

Para dar cumplimiento al presente objetivo, se utilizó dos técnicas de recolección de datos tales como la entrevista, la encuesta, adicional a esto se aplicó la prueba del chi cuadrado, que a continuación de exponen los principales resultados de las dos primeras técnicas, las cuales

están en concordancia con la herramienta del chi cuadrado para dar mayor sustento a la presente investigación, con datos y comprobación teórica y estadística.

Tabla 24.

Relación de los factores de clima organizacional con el desempeño Laboral.

		Factores de desempeño laboral					
		Motivación	Comunicación	Clima laboral	Horarios	Factores ambientales	Desarrollo profesional
Factores de clima organizacional	Estructura	x	x	x	x	x	x
	Responsabilidad	x	x	x	x	x	
	Recompensa	x		x	x		x
	Desafíos		x	x	x		x
	Relaciones	x	x	x	x	x	x
	Cooperación	x	x	x		x	x
	Conflicto	x		x		x	
	Identidad	x		x			x

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos y entrevistas.

A continuación, se procede a mencionar los resultados de la relación de los factores del desempeño laboral y del clima organizacional, obtenidos de las encuestas aplicadas, entrevistas y revisión bibliográfica, para dar cumplimiento al presente objetivo de investigación. Cabe mencionar que todos los factores se relacionan entre sí, sin embargo, determinados factores muestran mayor relación que otros. Así mismo la información se corroboran con la prueba del Chi cuadrado.

a) Motivación:

La motivación sin lugar a dudas es aquel factor clave para que el empleado goce de un elevado desempeño laboral en la institución, dado que no depende únicamente de esta sino de cada persona que labora en la Policía Nacional de Loja y en las instituciones en general, donde confluyen todos los miembros de la estructura de la misma, obedeciendo los lineamientos básicos para el correcto funcionamiento de la institución. Del mismo modo, este factor se relaciona con la responsabilidad y recompensa debido a que el primero es el sentimiento de los empleados sobre su autonomía en las decisiones que se tomen en torno al puesto laboral, y la segunda si la persona es recompensada por su trabajo.

Adicionalmente, se encontró una estrecha relación entre las relaciones, cooperación e identidad debido a que es el entorno mismo de trabajo, donde el trabajador comparte con sus semejantes y crea buenas relaciones de trabajo, así como del sentido de pertenecer a la institución. Y finalmente, el conflicto, dado que una persona se sentirá motivada en la forma

en que los miembros de la organización puedan aceptar las diferencias y la manera de hacer frente a ellas.

b) Comunicación:

En cuanto a la comunicación, se determina que se relaciona con los siguientes factores del clima organizacional: estructura, responsabilidad, desafíos, relaciones y cooperación, que este factor permite un buen rendimiento del personal porque la comunicación es el punto estratégico para el desempeño de las funciones y cumplimiento de objetivos organizacionales, dado que si no existe una buena comunicación o cadena de mando (estructura), el mensaje no llegará a su receptor y por ende, habrá un fallo en el trabajo, pues como establece Barcelo, (2020) la comunicación en las empresas es de suma importancia porque se ha demostrado que en aquellas donde la comunicación es abierta y va en todas las dirección, los empleados tienden a mostrar felicidad y mejorar su rendimiento.

c) Clima laboral:

Está demás mencionar que todos los factores del desempeño laboral confluyen y se relacionan con el clima laboral, principales temas de investigación del presente trabajo.

d) Horarios:

Los horarios, de acuerdo a las entrevistas realizadas, encuestas aplicadas y la revisión bibliográfica se menciona que existe relación con los siguientes factores del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos y relaciones, pues un horario es determinante en la organización, dado que con el paso de los años la idea de trabajar más horas suponía mayor rendimiento, está decayendo. Por ende, las instituciones han generado cambios y jornadas más flexibles porque se entiende que los servidores administrativos tienen sus familias, amigos, círculo social y el trabajo por sí solo es agotador, por lo que, es de suma importancia la flexibilidad de horarios sin despreocupar su misión laboral: servir y proteger.

e) Factores ambientales:

Este factor, demuestra mayor injerencia sobre la estructura, responsabilidad, relaciones, cooperación y conflicto, dado que tiene relación con la prevención de riesgos laborales y accidentes, dado que cuestiones climáticas como la temperatura, iluminación en oficinas, ergonomía, ruido, entre otros, influyen en la concentración y cumplimiento de las funciones de los empleados.

f) Desarrollo profesional:

El presente factor se relaciona con la estructura, desafíos, identidad, cooperación, recompensa y relaciones, dado que el desarrollo profesionales y promoción afectan al

rendimiento en el trabajo, dado que, si un empleado o servidor policial incursiona en la carrera administrativa, por ejemplo, tendría mayores ingresos y beneficios que su anterior cargo, así como está en concordancia con la capacitación constante y la formación nuevas relaciones y cooperación entre compañeros.

A continuación, se muestra la prueba del Chi cuadrado para dar mayor sustento a la investigación.

Para identificar la relación de los factores del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, se llevó a cabo una relación directa a través del método estadístico del Chi cuadrado el cual permitió una comparación entre las dos variables. Lo cual nos dio un resultado de un P-VALOR = 1,4052E-11 rechazando la (Ho) y aceptando la (Ha), que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja. Estadísticamente se cumple con el objetivo 2, que existe relación entre las dos variables.

Por lo consiguiente, Cardy y Dobbins (1994). Estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Según este modelo, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes. (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019)

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos sobre el desempeño laboral, para cual se consideraron los siguientes factores:

- Motivación
- Clima laboral
- Comunicación
- Horarios
- Factores ambientales
- Desarrollo profesional

6.2.1 Motivación

Tabla 25.
Motivación del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

	Motivación	
Preguntas	El reconocimiento y la valoración de su trabajo	**Prom**

	por parte de la máxima autoridad, le motiva a seguir adelante.		Se siente motivado y gratificado por las tareas que usted realiza.		Se siente cómodo y tranquilo cuando llega a su trabajo.		
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Ocasionalmente	8	**17%**	6	**13%**	5	**10%**	12%
Casi Siempre	17	35%	14	29%	12	25%	31%
Siempre	23	**48%**	28	**58%**	31	**65%**	57%
Total	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Según los datos obtenidos en el primer factor del desempeño laboral referente a la motivación, se puede apreciar lo siguiente:

El 48% de los servidores administrativos consideran que el reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de la máxima autoridad, les motiva siempre a seguir adelante. Seguido de un 17% que determinaron que el reconocimiento se da ocasionalmente**.** Del mismo modo, el 58% de los encuestados opinaron que siempre se sienten motivados y gratificados por las tareas que realizan y solo un 13% consideró ocasionalmente. Por otro lado, el 65% de los servidores opinaron que siempre se sienten cómodos y tranquilos cuando llegan al trabajo, y un 10% ocasionalmente.

6.2.2 Comunicación

Tabla 26.

Comunicación del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Comunicación					
Preguntas	La autoridad responsable me mantiene informado de los asuntos que afectan mi trabajo.		Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0%
Ocasionalmente	11	23%	9	**19%**	21%
Casi Siempre	16	33%	15	31%	32%
Siempre	21	**44%**	24	**50%**	47%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

En base a los resultados presentados anteriormente, se puede evidenciar que el 44% de los servidores dieron una respuesta de siempre en cuanto a que la autoridad responsable les mantiene informados de los asuntos que afectan su trabajo. En esta misma línea el 50% del personal consideran que siempre reciben la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo; así mismo, el 19% determinó que ocasionalmente.

En la entrevista se manifestó se manifestó que sin duda la comunicación es un factor fundamental, primero que evita rumores, es por eso por lo que mientras más comunicados estén los servidores por todos los medios que puedan hacerlo, van a tener un mejor ambiente de trabajo.

6.2.3 Clima laboral

Tabla 27.
Clima laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Clima Laboral							
Preguntas	Estoy satisfecho/a con mi actual puesto de trabajo.		El ambiente de trabajo me produce estrés.		El ambiente de trabajo cumple con mis necesidades profesionales.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	0	0%	7	15%	0	0%	5%
Casi Nunca	0	0%	13	27%	0	0%	9%
Ocasionalmente	4	**8**%	17	**35%**	7	**15%**	19%
Casi Siempre	12	25%	4	**8%**	24	**50%**	28%
Siempre	32	**67%**	7	15%	17	35%	39%
Total	**48**	100%	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

El 67% del personal encuestado determinó que están satisfechos con su puesto de trabajo, mientras que el 8% prefirió la respuesta de ocasionalmente; a su vez, el 35% consideraron que ocasionalmente el ambiente de trabajo le produce estrés, y tan solo un 8% opinó que casi siempre.

Del mismo modo, la mitad de los encuestados con un 50% dijeron que casi siempre, el

ambiente cumple con sus necesidades profesionales, y un 15% ocasionalmente.

6.2.4 Horarios

Tabla 28.

Horarios del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Horarios			
Preguntas	Estoy de acuerdo con mi horario de trabajo.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	
Nunca	4	**8%**	8%
Casi Nunca	4	**8%**	8%
Ocasionalmente	6	13%	13%
Casi Siempre	12	25%	25%
Siempre	22	**46%**	46%
Total	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Los datos presentados, denotan la percepción que tuvieron los servidores, en cuanto al factor horario dentro de la institución, en este caso el 46% de los mismos dieron respuesta a que siempre están de acuerdo con su horario de trabajo. Seguido de un 16% que determinaron que casi nunca y nunca.

6.2.5 Factores ambientales

Tabla 29.

Factores ambientales del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Ambientales					
Preguntas	Las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizo mis actividades facilitan y motivan mi desempeño.		La iluminación y la ventilación del espacio físico en donde realizo las actividades son correctos.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	2	4%	1	**2%**	3%
Casi Nunca	1	**2%**	3	6%	4%
Ocasionalmente	10	21%	8	17%	19%
Casi Siempre	16	33%	17	35%	34%

Siempre	19	**40%**	19	**40%**	40%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

En relación a las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizan sus actividades, el 40% de los servidores consideraron que siempre facilitan y motivan su desempeño, y solo un 2% casi nunca. Por otro lado, el 40% del personal determinó que sobre la iluminación y la ventilación del espacio físico en donde realizan las actividades, siempre son correctos, y tan solo un 2% restante consideran que nunca.

Adicionalmente, el jefe de talento humano manifestó que dentro de lo que respecta las condiciones físicas y ambientales puede ser una de las falencias en el entorno físico ya que se ha visto que se han crecido en número y que seguirán creciendo como Policía Nacional en algunos años, sin embargo la instalación de la infraestructura no ha sufrido ese crecimiento numérico del personal, esto quizá es un limitante para poder tener un mejor desempeño desde la parte administrativa con ciertas limitaciones también con la parte tecnológica, a los nuevos avances a nivel mundial de los sistemas, que podrían beneficiar y se podría realizar un trabajo más eficientes. Así mismo en relación con la ventilación y la iluminación comenta que están trabajando para mejorar estos ambientes para hacerlos más asequibles inclusive para sus clientes internos.

6.2.6 Desarrollo Profesional

Tabla 30.

Desarrollo Profesional del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

Desarrollo Profesional					
Preguntas	La institución otorga capacitaciones de acuerdo a lo que determina la normativa vigente.		Obtengo el permiso correspondiente cuando me capacito externamente.		**Prom**
Respuestas	**F**	**%**	**F**	**%**	
Nunca	3	**6%**	2	4%	5%
Casi Nunca	4	**8%**	3	**6%**	7%
Ocasionalmente	9	19%	8	17%	18%
Casi Siempre	12	25%	19	**40%**	32%
Siempre	20	**42%**	16	33%	38%
Total	**48**	100%	**48**	100%	100%

Nota. Elaboración de la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

En relación a los datos presentados, se determina que el 42% de los servidores consideran que la institución siempre otorga capacitaciones de acuerdo a la normativa vigente, y un 6% opinaron que nunca.

Seguidamente el 40% de los encuestados, respondieron que casi siempre obtienen el permiso correspondiente cuando se capacitan externamente y tan solo un 4% y 6% determinaron casi nunca y nunca.

6.2.7 Resumen de los factores del desempeño laboral

Tabla 31.

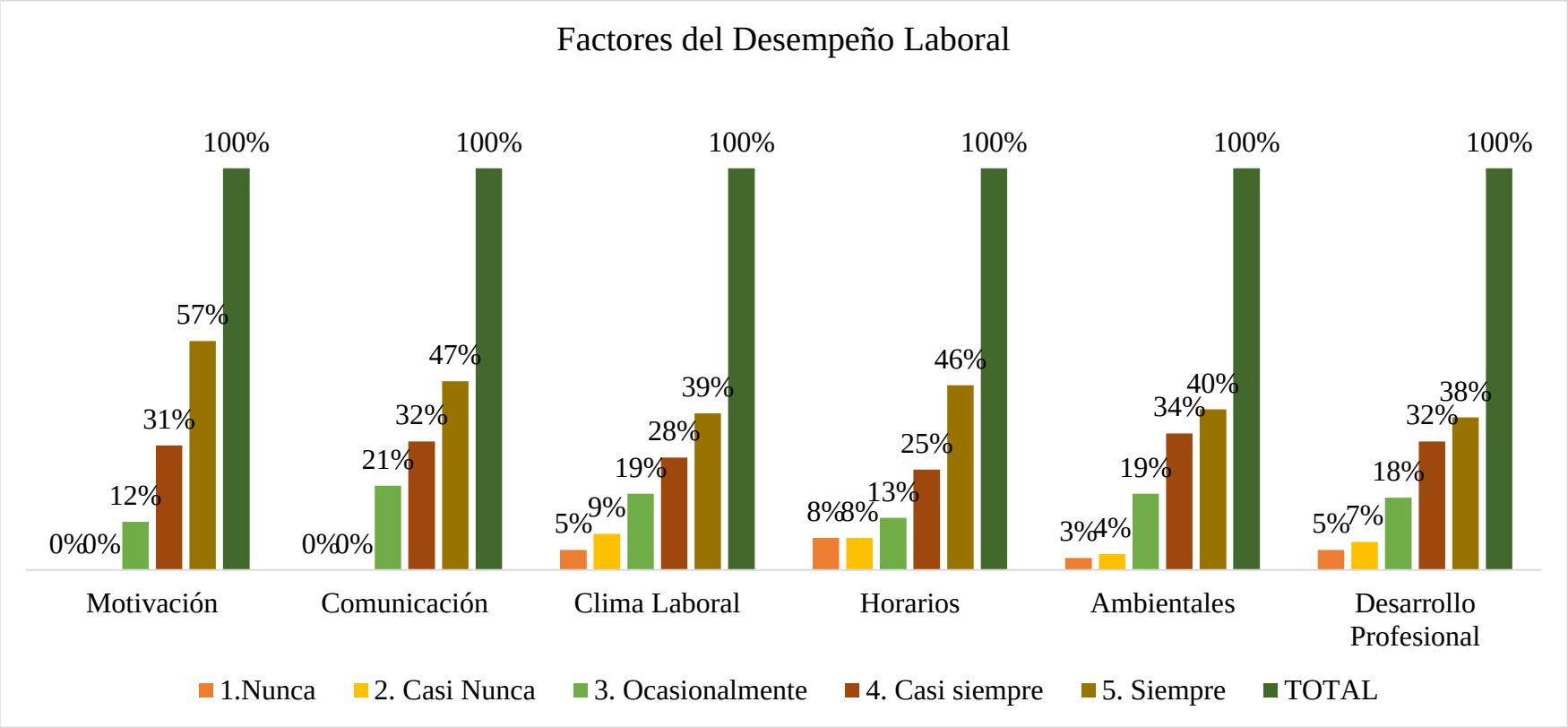
Tabla resumen de los factores del desempeño laboral.

FACTORES	Motivación	Comunicación	Clima Laboral	Horarios	Ambientales	Desarrollo Profesional
Escala	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio	% promedio
1.Nunca	0%	0%	5%	8%	3%	5%
2. Casi Nunca	0%	0%	9%	8%	4%	7%
3. Ocasionalmente	12%	21%	19%	13%	19%	18%
4. Casi siempre	31%	32%	28%	25%	34%	32%
5. Siempre	57%	47%	39%	46%	40%	38%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaboración por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

Figura 3

Promedio de los factores del desempeño laboral



Nota. Elaboración por la investigadora con datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos

De acuerdo a los datos antes expuestos, se puede destacar algunos aspectos relevantes que se detallan a continuación:

Factor Motivación: Un aspecto importante es que la mayoría de los servidores determinaron que el reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de la máxima autoridad, le motiva a seguir adelante, y se siente motivado y gratificado por las tareas que realiza en la misma.

Factor Comunicación: La mitad del personal de esta institución consideran que si reciben la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo.

Factor Clima Laboral: En este factor existieron criterios divididos por parte del personal, sin embargo, la mayoría del mismo creen que están satisfecho/as con su actual puesto de trabajo.

Factor Horarios: En este factor mucho más de la mitad del personal están a gusto con sus horarios.

Factores Ambientales: En esta institución existe criterios divididos, ya que solo una parte de los servidores, el 40% creen que las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizan sus actividades facilitan y motivan su desempeño, de igual manera en lo que respecta a la iluminación y la ventilación del espacio físico en donde realizan las actividades.

Factor Desarrollo profesional: En este factor una parte del personal dio una estimación positiva relacionado con las capacitaciones de acuerdo a lo que determina la normativa vigente.

Relación de los factores del clima organizacional en el desempeño de los servidores administrativos.

A continuación, se presenta la calificación que cada servidor le asignó tanto a los factores del clima organizacional como a los factores del desempeño laboral.

En la siguiente tabla se presentará la calificación que cada servidor administrativo le asigno tanto a los factores del clima organizacional como a los factores del desempeño laboral.

Tabla 32.

Frecuencias observadas

		DESEMPEÑO LABORAL				
		CASI NUNCA	OCASIONALMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	**TOTAL**
CLIMA ORGANIZACIONAL	CASI NUNCA	1	2	0	0	3
	OCASIONALMENTE	0	6	3	0	9
	CASI SIEMPRE	0	0	15	2	17
	SIEMPRE	0	0	3	16	19
	TOTAL	1	8	21	18	48

Nota. La tabla presenta la calificación que le asignó cada servidor administrativo al clima organizacional y al desempeño. Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos.

Tabla 33.

Frecuencias esperadas

		DESEMPEÑO LABORAL				
		CASI NUNCA	OCASIONALMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	**Total**
CLIMA ORGANIZACIONAL	CASI NUNCA	0,1	0,5	1,3	1,1	3
	OCASIONALMENTE	0,2	1,5	3,9	3,4	9
	CASI SIEMPRE	0,4	2,8	7,4	6,4	17
	SIEMPRE	0,4	3,2	8,3	7,1	19
	Total	1	8	21	18	48

Nota. La tabla presenta el cálculo de las frecuencias esperadas. Fuente: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores administrativos.

Prueba Chi Cuadrado:

Ho: El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja.

Ha: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja.

Tabla 34.
Resumen Chi Cuadrado

SUMMARY		**Alpha**	0,05
Count	*Rows*	*Cols*	*df*
48	4	4	9

Nota. La tabla presenta el nivel de significación y los grados de libertad. Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores.

El nivel a utilizar es de α= 0.05, lo que significa que tendrá un margen de error de 5%, con 9 grados de libertad.

Tabla 35.
Prueba Chi Cuadrado

	chi-sq	***p-value***	***x-crit***	***sig***	***Cramer V***
Pearson's	70,1777974	1,4052E-11	16,9189776	yes	0,69810158
Max likelihood	62,2752394	4,8742E-10	16,9189776	yes	0,65762219

Nota. La tabla presenta el cálculo de la prueba de chi cuadrado. Fuente: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores.

REGLA DE DECISIÓN: Si el P-Valor es menor o igual al nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula (Ho).

P-valor: 1,4052E-11

CONCLUSION:

Una vez obtenido el resultado a través de la aplicación de la prueba de Chi cuadrado, con 95% de confianza se encontró evidencia estadística para poder rechazar la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se determinó que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, quedando de esta manera aceptada la hipótesis alternativa (Ha). A su vez, es relevante señalar que la hipótesis nula fue rechazada debido a que el P-valor (1,4052E-11) es menor que el nivel de significancia (5%).

6.3 Propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral en base al clima organizacional de la policía Nacional de Loja.

El presente Plan de Mejoras se sustenta en los resultados obtenidos para el cumplimiento de los objetivos específicos 1 y 2 y en el análisis de las variables de la presente investigación.

6.3.1 Análisis FODA

Luego de los resultados obtenidos, dentro de las variables de estudio, se tomó en cuenta en la escala de Likert con % de respuestas positivos, y con % de respuestas negativas, las mismas que constituyeron las fortalezas y debilidades; así mismo, se identificaron las oportunidades y amenazas.

Tabla 36.
Elementos del FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Tareas claramente definidas. (ESTRUCTURA) - Personal con identidad institucional. (IDENTIDAD) - Motivación al desarrollo profesional. (MOTIVACION) - Fluidez en la información. (COMUNICACIÓN)	- Excusas cuando comenten un error. (RESPONSABILIDAD) - Ambiente poco agradable y con tensiones. (RELACIONES) - Estrés en el trabajo. (CLIMA LABORAL) - Negación de permisos correspondientes. (DESARROLLO PROFESIONAL)
AMENAZAS	**OPORTUNIDADES**
- Falta de comunicación externa - Falta de convenios interinstitucionales - Falta de presupuesto - Cambio frecuente de autoridades.	- Desarrollo tecnológico - Capacitación externa - Presencia de profesionales con altos conocimientos. - Disciplina en el ámbito institucional

Tabla 37.
Matriz Combinación FODA

Una vez que se determinó las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, vamos a realizar la combinación de estos elementos para determinar estrategias.

Análisis Interno / **Análisis Externo**	**Fortalezas**	**Debilidades**
	F1: Tareas claramente definidas. F2: Personal con Identidad institucional. . F3: Motivación al desarrollo profesional. F4: Fluidez con la información	D1: Falta de responsabilidad en las actividades. D2: Ambiente poco agradable y con tensiones. D3: Estrés en el trabajo. D4: Restricción de permisos para capacitación externa.

Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1: Desarrollo tecnológico O2: Capacitación externa. O3: Presencia de profesionales especializaciones con altos conocimientos O4: Disciplina en el ámbito institucional	F1O1: Implementar procesos tecnológicos para la prestación de servicios. F3O3: Capacitar al personal para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.	D4O2: Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución. D3O4: Implementar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1: Falta de Comunicación externa. A2: Falta de convenios interinstitucionales. A3: Cambio frecuente de autoridades. A4: Falta de presupuesto	F2A1: Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico institucional. F3A2: Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación.	**D1A1**: Realizar planes comunicacionales que permitan a los servidores administrativos, el conocimiento de los procesos de la institución. D2A1: Implementar reuniones regulares y continuas sobre el ambiente generado en los departamentos.

Nota. Elaboración por la investigadora, Esta tabla muestra el proyecto 1 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 38.

Proyecto 1. Diseño e implementación de procesos tecnológicos para la prestación de servicios

Problema: Existencia de procesos tecnológicos limitados, que no permiten prestar servicios a la comunidad de manera eficiente y eficaz. **Objetivo:** Diseñar procesos tecnológicos para la eficiente prestación de servicios. **Estrategia 1:** Implementar procesos tecnológicos para la prestación de servicios. **Proyecto 1.** Diseño e implementación de procesos tecnológicos para la prestación de servicios.				
ACTIVIDADES	**META**	**INDICADOR**	**RESPONSABLE**	**PRESUPUESTO**
1. Diagnóstico de los procesos actuales.	En 15 días, se habrá hecho el diagnóstico de los procesos.	Procesos diagnosticados. Numero de Procesos Diagnosticados/Total de procesos institucionales X 100	Director Administrativo	$50
2. Elaboración de rediseño, de los procesos diagnosticados.	En 30 días, se habrá elaborado el rediseño de los procesos diagnosticados.	Procesos rediseñados. Numero de Procesos rediseñados/ Procesos diagnosticados X 100	Director Administrativo	$500
3. Implementación tecnológica en los procesos rediseñados	En 30 días, se habrá implementado los procesos rediseñados.	Procesos tecnificados Numero de Procesos tecnificados/Procesos rediseñados X 100	Director de informática	$500

Nota. Elaboración por la investigadora, Esta tabla muestra el proyecto 1 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 39.

Proyecto 2. Capacitación del personal para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía

Problema: Poca motivación para el desarrollo profesional de los servidores. **Objetivo:** Determinar elementos motivadores para el desarrollo profesional de los servidores. **Estrategia 2:** Capacitar al personal para su desarrollo profesional en el servicio a la ciudadanía. **Proyecto2:** Capacitación del personal para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.				
ACTIVIDADES	**META**	**INDICADOR**	**RESPONSABLE**	**PRESUPUESTO**

1. Elaboración del plan de capacitación para el servicio a la ciudadanía.	En 15 días se elaborará el plan de capacitación de servicio a la ciudadanía.	Plan de capacitación de servicio a la ciudadanía. Plan de capacitación de servicio a la ciudadanía 100$ concluido.	Jefe de Talento Humano	$100,00
2. Socialización del plan de capacitación de servicio a la ciudadanía.	En 10 días se habrá socializado el plan de capacitación de servicio a la ciudadanía.	Plan socializado Plan de capacitación 100% socializado.	Jefe de Talento Humano	$100,00
3. Aprobación del plan de capacitación de atención a la ciudadanía.	En 15 días, se habrán aprobado el plan de capacitación.	Plan de capacitación aprobado Plan de capacitación 100% Aprobado.	Jefe de Talento Humano	$100,00
4. Implementación del plan de capacitación para los servidores de la institución.	En 60 días, se habrá ejecutado el plan de capacitación	Servidores de la institución capacitados Número de servidores capacitados / total de servidores de la institución x100	Jefe de Talento Humano	$ 100,00

Nota. Elaboración por la investigadora. Esta tabla muestra el proyecto 2 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 40.

Proyecto 3. Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución.

Problema: El problema radica en la restricción de los permisos a los servidores de la institución para que se capaciten externamente**.**
Objetivo: Capacitar a los **s**ervidores administrativos en los diferentes ámbitos del conocimiento.
Estrategia 3: Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución.
Proyecto 3: Capacitaciones periódicas para los servidores de la institución.

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO

1. Evaluación a los servidores administrativos en los diferentes ámbitos de servicios que presta la institución.	En 15 días, se habrá evaluado al personal administrativo.	Servidores administrativos evaluados Numero de servidores evaluados/Total de servidores de la intuición X 100	Jefe de Talento Humano	$100,00
2. Elaboración y aprobación de los planes semestrales de capacitación para los servidores administrativos.	En 20 días, se habrá elaborado el plan de capacitación.	Plan de capacitación Plan de capacitación 100% elaborado y aprobado.	Jefe de talento humano	$ 100,00
3. Ejecución de los planes de capacitación.	Semestralmente se ejecutarán los planes de capacitación y se habrá capacitado el personal.	Personal capacitado semestralmente. Número de personal capacitado semestralmente/ Total del personal de la institución x100	Jefe de Talento Human	$2000

Nota. Elaboración por la investigadora. Esta tabla muestra el proyecto 3 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 41.

Proyecto 4. Elaborar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución.

Problema: Servidores administrativos con estrés en su trabajo, lo que repercute en la eficiencia y eficacia de las actividades que realizan.
Objetivo: Elaborar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución.
Estrategia 4: Implementar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución.
Proyecto 4: Programas de bienestar emocional para los servidores de la institución.

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el bienestar de los servidores	En 20 días, se habrá analizado el FODA de los servidores de la institución en el ámbito de la institución.	FODA de los servidores de la institución. Matriz FODA 100% identificada.	Salud Ocupacional	$ 100,00

administrativos de la institución.				
2. Determinación de las estrategias, para el bienestar laboral.	En 15 días, habrá determinado las estrategias de bienestar laboral.	Estrategias determinadas. Estrategias 100% determinadas.	Salud Ocupacional	$ 100,00
3. Implementación de las estrategias a través de programas de prevención del estrés.	Continuamente se implementarán los programas para evitar el estrés laboral.	Programas para evitar el estrés laboral. Numero de programas implementados/ Total de programas existentes x 100	Salud Ocupacional	$ 100,00

Nota. Elaboración por la investigadora. Esta tabla muestra el proyecto 4 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

Tabla 42.

Proyecto 5. Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico institucional.

Problema: Falta de conocimiento a nivel externo sobre los objetivos y metas de la institución policial.
Objetivo: Elaborar un plan informativo comunicacional para el conocimiento del plan estratégico de la institución.
Estrategia: Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico institucional.
Proyecto: Elaboración de un plan informativo para la comunidad.

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Elaboración de un plan informativo y comunicacional para la comunidad sobre el plan estratégico institucional.	En 15 días se habrá elaborado el plan informativo para conocimiento de la comunidad.	Plan informativo Plan informativo 100% elaborado.	Director de Comunicación	$ 100

2. Implementación del plan informativo y comunicacional. .	Continuamente se habrá implementado el plan informativo y comunicacional a la comunidad.	Implementación del plan informativo-comunicacional Plan informativo 100% implementado.	Jefe de talento Humano	$100
3. Evaluación del plan informativo y comunicacional implementado.	Constantemente se evaluará el plan informativo implementado.	Evaluación del plan informativo-comunicacional. Número de actividades implementadas/Total de actividades planificadas x 100	Jefe de talento Humano	$100

Nota. *Elaboración por la investigadora. Esta tabla muestra el proyecto 5 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.*

Tabla 43.

Proyecto 6. Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación.

Problema: Existencia de personal sin motivación que presta los servicios en la institución; esto debido a que no se han aplicado reconocimientos a los servicios que prestan el personal administrativo de la Policía Nacional de Loja.
Objetivo: Implementar eventos que reconozcan la labor profesional de los servidores de la institución.
Estrategia: Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación.
Proyecto: Capacitación del personal administrativo como elemento motivacional.

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Elaborar un plan de capacitación motivacional para el personal administrativo.	En 15 días, se habrá elaborado el plan de capacitación motivacional.	Plan de capacitación como elemento motivacional. Plan de capacitación 100% concluido.	Jefe de Talento Humano	$100,00
2. Socialización y aprobación del plan de capacitación.	En 15 días, se habrá socializado y aprobado el plan de capacitación motivacional.	Socialización y aprobación del plan de capacitación. Plan de capacitación 100% socializado y aprobado.	Jefe de Talento Humano	$100,00

3. Ejecución del plan de capacitación para el personal administrativo.	En 60 días se habrá ejecutado la capacitación para el personal.	Personal capacitado Numero de personal capacitado/ Total del personal x 100	Jefe de talento humano	$100,00
4. Verificación de los conocimientos adquiridos a través de los certificados de aprobación de la capacitación recibida.	En 15 días, se habrá verificado la aprobación de los eventos de capacitación del personal de la institución.	Eventos de capacitación aprobados Numero de servidores que han aprobado la capacitación/ Total de servidores que recibieron capacitación x 100	Jefe de Talento humano	$100,00

Nota. *Elaboración por la investigadora. Esta tabla muestra el proyecto 6 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.*

Tabla 44.

Proyecto 7. Elaboración de planes comunicacionales que permitan a los servidores el conocimiento de los procesos de la institución.

Problema: Falta de claridad de las funciones que deben desarrollar los servidores públicos en la institución
Objetivo: Realizar planes comunicacionales que permitan a los servidores públicos, el conocimiento de los procesos en la institución
Estrategia: Realizar planes comunicacionales que permitan a los servidores administrativos, el conocimiento de los procesos de la institución.
Proyecto: *Elaboración de planes comunicacionales que permitan a los servidores el conocimiento de los procesos de la institución.*

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Revisión del manual de procesos de la institución.	En 15 días, se habrá analizado a situación actual de la institución.	Revisión manual de procesos Manual de procesos 100% revisado.	Director Administrativo	$50
2. Elaboración de un plan de socialización del manual de procesos.	En 10 días, se habrá elaborado la socialización del plan.	Plan de socialización del manual de procesos Plan de socialización de manual de procesos 100% concluido.	Director Administrativo	$100

3. Convocatoria a cada departamento para la socialización del plan.	En 15 días se habrá llevado a cabo la convocatoria de socialización.	Convocatorias realizadas Numero de convocatorias realizadas/ Total de departamentos de la institución x100	Director Administrativo	$100
4. Aprobación del plan de socialización de los procesos.	En 10 días, se habrá aprobado el plan socializado.	Aprobación del plan de socialización de procesos Plan de socialización de los procesos 100% aprobados.	Director Administrativo	$100
5. Ejecución del plan de socialización de procesos aprobado.	En 20 días se habrá realizado los planes comunicacionales.	Ejecución de plan aprobado Actividades realizadas del plan aprobado/ Total de actividades planificadas x 100	Director Administrativo	$100

Nota. *Elaboración por la investigadora, Esta tabla muestra el proyecto7 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.*

Tabla 45.

Proyecto 8. Implementación de reuniones regulares y continuas sobre el ambiente generado en los departamentos

Problema: Los servidores administrativos presentan un ambiente poco agradable y con tensiones.
Objetivo: Realizar reuniones regulares y continuas sobre el ambiente laboral, como un medio para solucionar cualquier diferencia que exista en relación con estos temas.
Estrategia: Implementar un plan de reuniones regulares y continuas para tratar sobre el ambiente generado en los departamentos
Proyecto: Implementación de un plan de actividades para llevar a cabo reuniones regulares y continuas para tratar temas sobre el ambiente laboral.

ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Elaboración de un plan de actividades para llevar a cabo reuniones para tratar temas del ambiente laboral de los	En 15 días se habrá elaborado el plan de actividades para realizar reuniones.	Plan de actividades para realizar reuniones. Plan de actividades para realizar reuniones 100% terminado.	Dirección administrativa	$100

servidores de la institución.				
2. Socialización y aprobación del plan de actividades de reuniones por parte de las autoridades competentes.	En 15 días, se habrá socializado y aprobado el plan de actividades.	Socialización y aprobación del plan de actividades de reuniones Plan de actividades de reuniones 100% socializado y aprobado.	Dirección administrativa	$100
3. Ejecución del plan de actividades para realizar reuniones.	En 30 días, se habrá ejecutado y evaluado el plan de actividades.	Plan de actividades de reuniones ejecutado. Plan de actividades de reuniones 100% ejecutado.	Dirección administrativa	$100

Nota. Elaboración por la investigadora Esta tabla muestra el proyecto 8 para el mejoramiento del desempeño laboral de la Policía Nacional de Loja.

7. Discusión

La presente investigación tuvo como propósito principal establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, año 2022, para lo cual se propuso los siguientes objetivos específicos:

Determinar la situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja.

Para el cumplimiento del primer objetivo, fue preciso llevar a cabo una encuesta y entrevista, donde, se tomó en cuenta los factores de la teoría de Litwin y Stringer citados por (Acosta U. & Venegas G., 2014), para los autores la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, conflictos e identidad influyen en el clima organizacional . Estos factores fueron medidos a través de la escala de Likert, en la cual se utilizó las opciones de: nunca, casi nunca, ocasionalmente, casi siempre y siempre.

Al diagnosticar la situación actual del clima organizacional en el año 2022 de esta institución se evidenció que el mayor porcentaje del personal en el factor **estructura** dieron una valoracion de que las tareas siempre estan claramente definidas, asi tambien siempre se tiene claro quien dirigue y quien toma las decisiones.

Ademas, en el **factor responsabilidad**, a una gran parte de los servidores de la institución se les informa sobre las tareas y los objetivos cumplidos, asi como también cumplen los direccionamientos emitidos. Sin embargo un porcentaje considerable creen que ocasionalmente se excusan cuando comenten un error. Seguidamente,en el factor **recompensa**, mas de la mitad del personal determinarón que se sanciona con justicia e igualdad, en esa misma linea un alto porcentaje menciona que las autoridades felicitan a quienes han realizado un excelente trabajo

Tambien, en el factor **desafios**, los servidores considerarón que la institución está preparada técnicamente para asumir desafíos, en el ámbito de su competencia. Ya que esta cuenta con todos los implementos necesarios para hacerle frente.

En cuanto al **factor relaciones**, hay diversidad de criterios, ya que una parte del personal consideró que en la institución siempre existe una atmósfera de amistad, sin embargo, algunos piensan que casi nunca. Agregando a lo anterior para (Enriquez, 2013), es importante contar con una atmósfera de amistad buena ya que es un punto clave para incrementar la productividad, un mayor rendimiento para la organización y satisfacción en el trabajo.

Dentro del factor **cooperación** dentro de la institucion, si existe la ayuda mutua entre

los integrantes para alcanzar el bien común. De igual modo se consideró que en la institucion los integrantes aportan con sus conocimientos y esfuerzo para lograr los objetivos institucionales.Del mismo modo , en el factor **conflicto** detro de la organización existe la libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo, como tambien una parte del personal creen que los conflictos que existen se los resuelve a través de las técnicas de mediación.

Dando continuidad a los factores del clima, en lo referentea a la **identidad**, en la institución la mayoría del personal se sienten orgullosos de pertenecer a la misma, así como valoran en alto grado los símbolos e insignias institucionales.

Así como dice (Iglesias & Torres, 2018) la exigencia de un clima organizacional favorable permite que los trabajadores produzcan y se sientan a gusto con la labor que realizan, un estudio sobre este brindará retroalimentación en todos los procesos que influyen en el comportamiento de la organización, posibilitando dictar cambios y acometer acciones para mejorar el sentir y la conducta de los individuos.

En base a los resultados antes expuestos, se puede llevar a cabo una comparacion con otras investigaciones. Este es el caso del trabajo titulado " Clima ogranizacional y su incidencia en el desempeño Laboral del GAD Guano" (*I Ii Iii UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS Carrera Ingeniería Comercial Título : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD DE GUANO DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL Autora : Ke*, 2021). La autora llegó a la conclusión que se logró diagnosticar la situación actual del clima organizacional, localizado las falencias dentro de las diferentes direcciones, uno de los principales factores es la falta de trabajo en equipo en ciertas direcciones donde predomina el trabajo individual.

Chiavenato (2009) manifiesta que los individuos son el impulso de las organizaciones, por ello es fundamental que posean habilidades, conocimientos y competencias; para que puedan geenrar resultados, deben estar inmersos en un entorno laboral favorable y rodeados de una cultura participativa y democratica. (Vinet & Zhedanov, 2011).

En base a lo expuesto, se pudo evidenciar que en la Policia Nacional de Loja, existe un clima organizaiconal regular apreciado por parte de los servidores publicos, ya que en la institucion en lo que respecta las relaciones, hay diversidad de criterios en base a la atmosfera de amistad ya que algunos piensan que casi nunca existe una atmosfera de amistad, esto se debe que dentro de la institucion las unidades de tabajo laboran en un ambiente poco agradable y con tensiones, por lo cual mejorar el clima de la organización es beneficiosos por los efectos

que este trae que sera un ambiente de trabajo positivo, y por ende la satisfacción y el bienestar personal inciden directamente en el desempeño. Sin embargo, los integrantes estos aportan con sus conocimientos y esfuerzo para lograr los objetivos institucionales, como tambien existe la libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo.

Con los resultados expuestos, se comprueba la teoría de Litwin y Stringer, "El clima organizacional" quienes mencionan que "el comportamiento de los individuos, no solo depende de sus cualidades personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización" (Sandoval, 2004), ya que el los resultados no se refleja un clima organizacional del todo favorable, puesto que en la insittucion las unidades de trabajo laboran en un ambiente con tensiones y poco agradable, lo que llega a repercutir directamente en la producción y desenvolvimiento de los servidores, afecta sus emociones, su motivación y su compromiso con la organizaicon .

Los resultados presentardos son respaldados por los autores (Crisitian Pilligua y Flore Maria Arteaga, 2018), quienes en su investigacion dieron a conocer que el clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

Identificar la relacion de los factores del clima organizacional con el desempeño de los servidores admnistrativos de la Policia Nacional de Loja.

Para dar cumplimiento con el segundo objetivo, fue esencial evaluar los factores del desempeño laboral, en base al modelo de Cardy y Dobbins citado por (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019), los cuales son: motivación, clima laboral, comunicación, horarios, factores ambientales y desarrollo profesional. Lo que se determinó en el primer factor que se trata del **factor motivación**, la mayoría de los servidores opinaron que el reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de la máxima autoridad, le motiva a seguir adelante y se siente motivado y gratificado por las tareas que realiza en la misma.

A su vez dentro de la **comunicación**, la mitad del personal de la institución consideró que, si reciben la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo, puesto que esto les permite realizar de manera eficaz las actividades a desarrollar en el mismo. Dentro de la misma línea, en el **factor clima laboral**, existió criterios divididos por parte del personal, ya que la mayoría del mismo creen que están satisfecho/as con su actual puesto de trabajo. Sin embargo, un porcentaje de los servidores no están satisfechos con el ambiente de trabajo ya que este les produce estrés. En la misma línea de investigación para autores como (Espinoza,

2015) , manifiestan que los diferentes factores de clima organizacional, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende de sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

En el factor **Horarios** el total de todos los servidores están conformes con sus horarios. Agregando a lo anterior, en los **factores ambientales** una parte de los servidores creen que las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizan sus actividades facilitan y motivan su desempeño, así como también en lo que es la iluminación y la ventilación del espacio físico en donde realizan las actividades.

Igualmente, en el factor **Desarrollo profesional** la mayor parte del personal estimó que la institución otorga capacitaciones de acuerdo a lo que determina la normativa vigente, sin embargo, la otra parte mostró su inconformidad ya que casi siempre se otorga los permisos necesarios cuando se capacitan externamente.

(Pedraza et al., 2010) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización.

Por su parte, Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. (García Solarte, 2011)

Anteponiendo todas estas posturas, se puede determinar que la motivación es un punto fundamental dentro de una organización, ya que un empleado motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto de trabajo y lo realiza con mayor eficiencia.

A través de la aplicación del método del chi cuadrado con 95% de confianza y dando como un resultado del P-valor= 1,4052E-11, se encontró evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (Ho): “El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja”. Y aceptar la hipótesis (Ha):” El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la Policía Nacional de Loja”. Por ello hay evidencia estadística que el objetivo se cumple al identificar la relación entre las dos variables.

Estos resultados permitieron hacer una comparación con los resultados obtenidos en otros estudios, como es el caso de la investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón

Quinasalona, año 2018", en donde (Jean Pierre Ramos Carpio et al., 2019) llegó a la conclusión de que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD, y consecuentemente, un funcionario tiene un mejor desempeño laboral cuando percibe un mejor clima. Así mismo para que este aporte sea de manera positiva a los servidores, la institución debía mejorar su clima organizacional, ya que se presentaron factores desfavorables dentro de la misma, como ambiente físico, desarrollo del personal, comunicación interna, entre otros; para lo cual el autor realizo una propuesta de un plan de mejoras.

Estos resultados comprueban el modelo de Cardy y Dobbins (1994), estos autores diferencian entre lo que el trabajador produce y las conductas relevantes, "considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento (Gina Acebo Pisco, Yanet Samada Grass, 2019). Según este modelo, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes", por ende, estos resultados obtenidos respaldan la información del objetivo específico 1, ya que el desempeño laboral viene determinado por el clima organizacional y por los factores del desempeño laboral que aluden Cardy Dobbins.

Con los resultados expuestos, se corrobora que los factores como lo son clima laboral y desarrollo profesional influyen de alguna manera en el desempeño laboral de los servidores de la Policía Nacional de Loja, mientras que los factores de motivación, factores ambientales, comunicación y de horarios están conformes, lo que demuestra que la institución tiene una flexibilidad dentro de los horarios de los integrantes de la institución, se mantiene una buena comunicación interna para recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades diarias , y las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizan sus actividades facilitan y motivan su desempeño.

Elaborar una propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral en base al clima organizacional de la Policía Nacional de Loja.

Al realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles, así mismo también las oportunidades y amenazas con las que cuentan la Policía Nacional de Loja, se planteó estrategias para mejorar el desempeño laboral, mismas que fueron obtenidas a través de aquellos aspectos que causaban más inconformidad a los servidores de la institución.

Dentro de los proyectos se tomó en consideración: Capacitar al personal para su desarrollo profesional en el servicio a la ciudadanía, Implementar procesos tecnológicos para la prestación de servicios, Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución, Implementar programas de bienestar emocional para los servidores de la institución, Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico

institucional, Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación, Realizar planes comunicacionales que permitan a los servidores administrativos, el conocimiento de los procesos de la institución, Implementar reuniones regulares y continuas sobre el ambiente generado en los departamentos.

Subsanar las falencias que existe dentro de la Policía Nacional de Loja, ayudara de manera relevante al bienestar físico como mental de los servidores administrativos que laboran en la misma.

De acuerdo con (Moreno & Perez, 2018), citando a Iglesias y Sánchez (2015) el clima organizacional es de suma importancia para las organizaciones que desean tener un buen desempeño laboral; por ello es necesario que midan y conozcan el clima de sus instituciones para impactar en sus resultados, mediante distintas dimensiones que caracterizan las percepciones y los comportamientos de las personas.

Con respecto a los resultados obtenidos anteriormente, se puede realizar una comparación con otras investigaciones. Este es el caso de la investigación titulada "El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del GAD Municipalidad de Ambato" (Jiménez, 2021)

La autora determinó que dentro de su institución después de realizar el análisis oportuno, que algunas de las estrategias planteadas para el aumento del desempeño laboral deberían ser: reconocer los logros de los colaboradores, flexibilidad en el lugar de trabajo, generar un ambiente de apoyo, programar actividades recreativas donde se fomente la interrelación entre los empleados, y realizar jornadas de capacitación.

8. Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación permitió establecer las siguientes conclusiones en relación con los objetivos planteados:

- Se determinó que, en base al cumplimiento de los objetivos específicos planteados, se logró establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, año 2022, a través de las encuestas, y entrevistas realizadas, así como utilizando el método del Chi-cuadrado para hallar la relación y finalmente con la elaboración de la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral.
- Se logró diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, detectando ventajas y desventajas con relación a los factores del mismo; en cuanto a las falencias de la institución se determinó que en lo que respecta al factor relaciones, se puede estimar que existen criterios divididos ya que una parte del personal consideran que existe una atmosfera de amistad, así como algunos opinaron lo contrario. Así mismo un punto relevante es que los servidores administrativos se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, como también valoran en alto grado los símbolos e insignias institucionales.
- Dentro del estudio de los factores del desempeño laboral, se puedo evidenciar que los factores más favorables dentro de la Policía Nacional de Loja son la Motivación y comunicación, puesto que el tener servidores motivados rendirán mucho más porque se sienten mejor en su puesto y lo realizara con mayor eficacia, así como aumentara su compromiso. A demás una buena comunicación facilita la coordinación y fluidez en las relaciones humanas, esta evita conflictos y malentendidos. Y la más desfavorable es el clima laboral, ya que cabe recalcar que el ambiente de trabajo de la institución a algunos miembros del personal administrativo le produce estrés.
- Adicional a esto, a través del análisis de la relación de los factores con el desempeño y la aplicación del chi-cuadrado se pudo demostrar la relación de los factores del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, donde con un P-valor= 1,4052E-11 se encontró evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa.
- Una vez concluido el trabajo de campo se sugirieron 8 proyectos, sobre Capacitar al personal para su desarrollo profesional en el servicio a la ciudadanía, Implementar procesos tecnológicos para la prestación de servicios, Realizar capacitaciones periódicas para los servidores de la institución, Implementar programas de bienestar emocional para los

servidores de la institución, Implementar un plan informativo para el conocimiento externo del plan estratégico institucional, Reconocer la labor profesional de los servidores administrativos de la institución, a través de la capacitación, Realizar planes comunicacionales que permitan a los servidores administrativos, el conocimiento de los procesos de la institución, Implementar reuniones regulares y continuas sobre el ambiente generado en los departamentos, dichas propuestas permitirán mejorar el desempeño laboral dentro de la Policía Nacional de Loja.

9. Recomendaciones

- Se sugiere que la institución se concentre más en el tema del clima organizacional, para poder tener bajo control o en conocimiento el estado físico y mental de sus servidores con el fin de tomar las precauciones o soluciones correspondientes.
- Se recomienda a los directivos tomar como referencia el presente diagnóstico del clima organizacional de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, con el objetivo de que conozcan las determinadas falencias que existen en el interior de la institución y se realicen las gestiones necesarias para contar con condiciones óptimas dentro de la misma.
- Al quedar demostrado que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Policía Nacional de Loja, se propone a los altos mandos poner más atención en este ámbito para lograr una mejor productividad en el equipo de trabajo y a su vez se pueda brindar una mejor calidad de atención en la institución.
- Se sugiere tomar en consideración los proyectos planteados en el presente trabajo con el propósito de generar un ambiente de trabajo que impulse al servidor a brindar mejor esfuerzo en beneficio tanto institucional como personal.

10. Bibliografía

Acosta U., B., & Venegas G., C. (2014). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación En Psicología*, *13*(1), 163. https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744

Aguilar, J. (2019). Teorías del Comportamiento Organizacional. *Gestión Del Comportamiento Organizacional*, 1–29.

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, *7*(1), 54–60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Barcelo, J. (2020). *7 factores que afectan al rendimiento laboral.* https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/

Carrera&Pernia. (2010). Correlacion entre las competencias evaluadas en el assessment center sociopsicodramatico y el desempeño laboral. *Interagir: Pensando a Extensão*, *0*(15), 347. https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/

Chiavenato. (2010). La dinámica del éxito en las organizaciones - Segunda Edición. In *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย* (Vol. 4, Issue 1). https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, *2*(7), 162–167. https://doi.org/10.1016/s2007-5057(13)72706-6

Elgegren, U. (2015). Strengthening the organizational climate in health facilities❓. *Av.Psicol*, *23*(1), 87–102.

Fernández, M. M. (2016). *Reís*. *59*(59), 205–222.

García López, T., & Cano Flores, M. (2013). El FODA: Una Técnica para el Análisis de Problemas en el Contexto de la Planeación en las Organizaciones. *Investigadoras Del I.I.E.S.C.A*, 84–98. https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf

García R., M. G., & Ibarra V., L. A. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato. *Eumet.Net*, 138. http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf.

García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, *25*(42), 43–61. https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413

i ii iii UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS Carrera Ingeniería Comercial Título : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD DE GUANO DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL Autora : Ke. (2021).

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional | Iglesias Armenteros | Revista Cubana de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, *34*(1), 197–209. http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336

Jean Pierre Ramos Carpio, Rosa Angelica Acosta Herrera, Karen Coralía Ramos Carpio, & Ángel Braulio Martínez Vásquez. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, *2*, 1–13. https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246

Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. 11–14. https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31974

Ley orgánica de servicio público, L. (2020). Ley orgánica de servicio público, LOSEP. *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*, 1–74. www.lexis.com.ec

Mónica, L., & Del Campo, G. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones Organizational climate of Editorial Ciencias Médicas based on the analysis of two dimensions. *Revista Cubana de Salud Pública*, *39*(392), 242–252. http://scielo.sld.cu

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

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, *16*(3), 493–505.

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

Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, *27*, 83–88.

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, *0*(24), 86–99.

Velasquez, A. (2016). Marco téorico del clima organizacional. *Tesis.*, 26–63. https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A "missing" family of classical orthogonal polynomials. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201

Acostaa, N. (29 de Diciembre de 2018). Obtenido de https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral

Amozorrutia, J. (24 de Mayo de 2018). *FORBES*. Obtenido de https://www.forbes.com.mx/sabes-cual-es-tu-indentidad-como-organizacion/#:~:text=La%20identidad%20organizacional%20es%20la,con%20la%20misma%20identidad%20personal.

ComunicacionOrganizacional. (10 de Enero de 2022). *Significados*. Obtenido de https://www.significados.com/comunicacion-organizacional/

Conexion. (15 de JULIO de 2017). Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/

ESAN, C. (2015). *ESANBUSINESS*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional#:~:text=7)%20Est%C3%A1ndares,que%20existe%20justicia%20y%20equidad.

Espinoza, E. A. (11 de Marzo de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/

Euroinnova. (s.f.). Obtenido de https://www.euroinnova.ec/blog/area-administrativa-de-una-empresa

Galicia Villanueva Silvia María Fernanda García Oliver, L. M. (2017). *TEPEXI*. Obtenido de https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380

Gina Acebo Pisco, Y. S. (2019). EL ESTRÉS FAMILIAR Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORA. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria* , 109.

PEDRAZA. (2000). Obtenido de http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf

Perez. (2015). *PULEVA*. Obtenido de https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral

qualtrics. (2022). Obtenido de https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experciencia/investigacion/escala-de-likert/

QuestionPro. (2012). Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-mejora-empresarial/#:~:text=Un%20Plan%20de%20Mejora%20Empresarial%20se%20puede%20definir%20como%20una,de%20mejora%20significa%20un%20cambio.

Ruiz, L. (14 de mayo de 2019). *Psicologia y mente*. Obtenido de https://psicologiaymente.com/miscelanea/prueba-chi-cuadrado

Sanchez, L. (21 de Enero de 2013). *PYME*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/consecuencias-de-la-desmotivacion-en-la-empresa.html#:~:text=La%20insatisfacci%C3%B3n%20laboral%20tiene%20como,apat%C3%ADa%2C%20incumpliendo%20sus%20funciones%20habituales.

Vara, A. (2012). En *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa.* (págs. 7(1), 37-72).

11. Anexos

Anexo 1: Formato de la encuesta

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

Encuesta para determinar el actual clima organizacional de la Policía Nacional de Loja e Identificar la relación de los factores del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la policía Nacional de Loja.

Buenos días/tardes mi nombre es Nathaly Briggette Jaramillo Peña, estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro elaborando mi tesis sobre "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja", 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.
IMPORTANTE: Para dar contestación a las preguntas, lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción que usted considere.

Información General

Escriba el departamento en el que labora:

Señale la función que desempeña:

Nivel de formación:

Educación Básica	Bachillerato	Tercer Nivel	Cuarto Nivel

Edad:

18 a 25 años	26 a 34 años	35 a 42 años	43 a 55 años	56 en adelante

Sexo:

Masculino	Femenino

Encuesta Clima Organizacional

		Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
Factor Estructura	**1. En la institución, las tareas están claramente definidas.**					
	2. En la institución se tiene claro quien dirige y quien toma las decisiones.					
Factor Responsabilidad	**3. En la institución cuando alguien comete un error, existe gran cantidad de excusas.**					
	4. Cuando se ha cometido un error administrativo, el servidor admite que lo ha cometido.					
	5. Las tareas asignadas se cumplen de acuerdo al direccionamiento emitido.					
	6. En la institución se informa cuando se ha cumplido las actividades designadas para el cumplimiento de objetivos.					
Factor Recompensa	**7. En la institución, las autoridades felicitan a quienes ha realizado un excelente trabajo.**					
	8. En la institución se sanciona con justicia e igualdad.					

Factor Desafíos	**9. Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos.**					
	10. La institución está preparada técnicamente para asumir desafíos, en el ámbito de su competencia.					
Factor Relaciones	**11. Entre los compañeros de la institución existe una atmosfera de amistad.**					
	12. Las unidades de trabajo de la institución laboran en un ambiente agradable y sin tensiones.					
	13. Existe solidaridad entre los compañeros de trabajo.					
Factor Cooperación	**14. Los directivos de la institución buscan el bienestar de todos los integrantes de la organización.**					
	15. En la institución existe la ayuda mutua entre los integrantes para alcanzar el bien común.					
	16. Los integrantes de la institución aportan con sus conocimientos y esfuerzo para					

	lograr los objetivos institucionales.					
Factor Conflicto	**17. En la institución existe libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo.**					
	18. En la institución los conflictos que existan se los resuelve a través de las técnicas de mediación.					
Factor Identidad	**19. Los servidores de la institución se sienten orgullosos de pertenecer a la misma.**					
	20. Los integrantes de la institución valoramos en alto grado los símbolos e insignias institucionales.					
Factores del Desempeño Laboral						
		Nunca	**Casi Nunca**	**Ocasionalmente**	**Casi siempre**	**Siempre**
Factor Motivación	**21. El reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de la máxima autoridad, le motiva a seguir adelante.**					
	22. Se siente motivado y gratificado por las tareas que usted realiza.					
	23. Se siente cómodo y tranquilo					

	cuando llega a su trabajo.					
Factor Comunicación	**24. La autoridad responsable, me mantiene informado de los asuntos que afectan a mi trabajo.**					
	25. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
Factor Clima Laboral	**26. Estoy satisfecho/a con mi actual puesto de trabajo.**					
	27. El ambiente de trabajo me produce estrés.					
	28. El ambiente de trabajo cumple con todas mis necesidades profesionales.					
Factor Horarios	**29. Estoy de acuerdo con mi horario de trabajo.**					
Factores Ambientales	**30. Las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde realizo mis actividades facilitan y motivan mi desempeño.**					
	31. La iluminación y la ventilación del espacio físico en donde realizo las actividades son correctos.					

Factor Desarrollo Profesional	**32. La institución otorga capacitaciones de acuerdo a lo que determina la normativa vigente.**					
	33. Obtengo el permiso correspondiente cuando me capacito externamente.					

Anexo 2: Formato entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

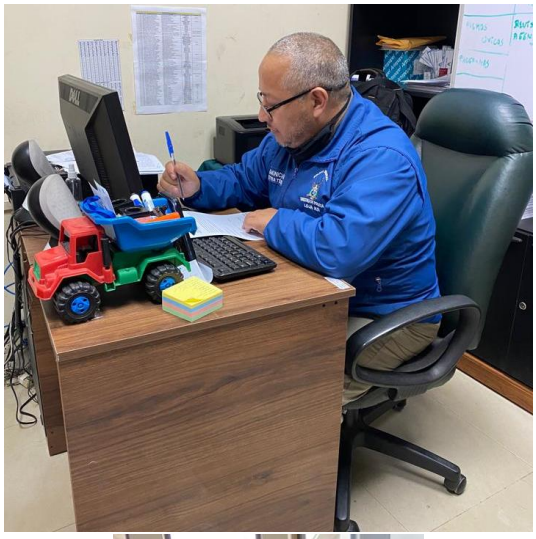
Entrevista para determinar el actual clima organizacional del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja

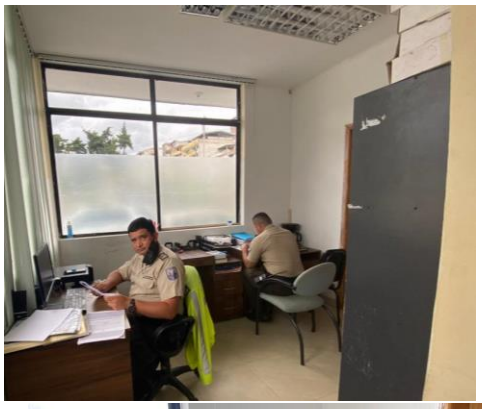
Buenos días/tardes mi nombre es Nathaly Briggette Jaramillo Peña, estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro elaborando mi tesis sobre "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja", por ello me dirijo a usted muy comedidamente para solicitarle se digne contestar la presente entrevista, a su vez me permito mencionar que es de carácter anónima y para fines netamente investigativos.

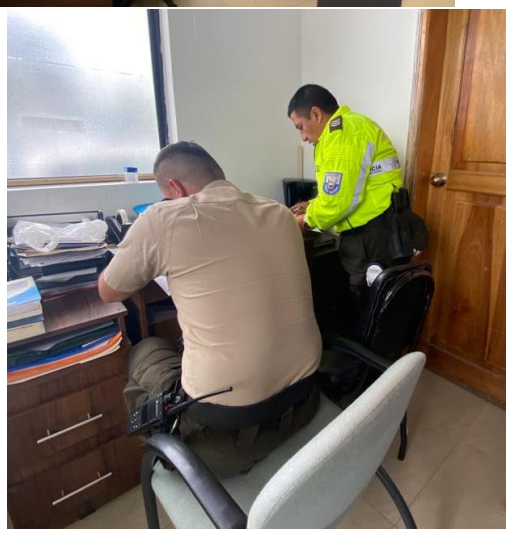
1. **¿Cómo considera usted que se encuentra el clima organizacional en la institución?**
2. **Entre los compañeros de la institución existe una atmosfera de amistad.**
3. **Las unidades de trabajo de la institución laboran en un ambiente agradable y sin tensiones.**
4. **Los directivos de la institución buscan el bienestar de todos los integrantes de la organización.**
5. **Usted cree que las condiciones físicas y ambientales del espacio en donde el personal realiza sus actividades facilitan y motivan su desempeño.**

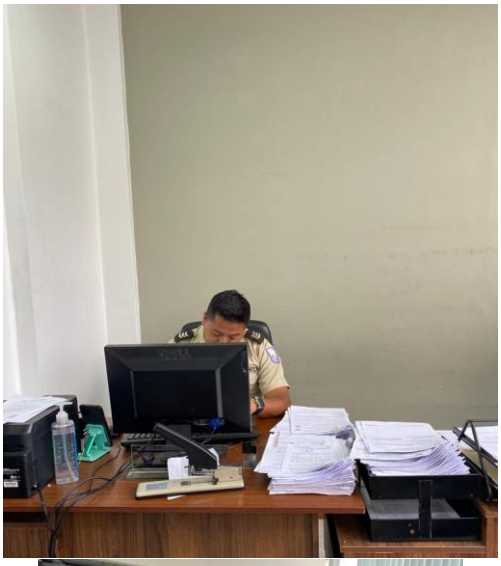
6. **¿Considera usted que la comunicación es fundamental para establecer las relaciones entre los grupos de trabajo y la institución, y por ende sirve para mejorar el clima y desempeño de los servidores públicos?**
7. **La iluminación y la ventilación del espacio físico en donde el personal realiza las actividades son correctos**
8. **En la institución, las autoridades felicitan a quienes ha realizado un excelente trabajo.**
9. **En la institución existe libertad de pensamiento para expresar un acuerdo o un desacuerdo.**

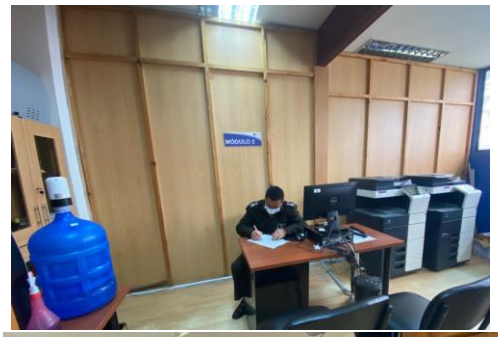
Anexo 3: Evidencias del trabajo realizado para la recolección de información.

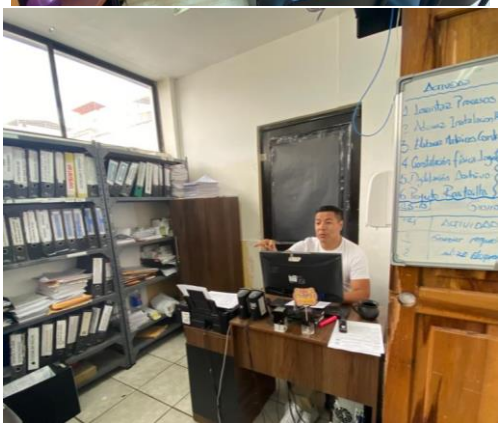












Anexo 4: Certificado de traducción de Abstract

CERTIFICACIÓN DE TRADUCCIÓN DEL ABSTRACT

Lic. Oswaldo Patricio Jaramillo Ajila
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN INGLÉS

Certifico:

Que he traducido minuciosamente el Resumen del Trabajo de Titulación titulado: **"Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Policía Nacional de Loja, año 2022",** de autoría de la estudiante **Nathaly Briggette Jaramillo Peña**, previa a la obtención del título de Ingeniera en Administración Pública.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al interesado, hacer uso del presente en lo que estime conveniente.

Zumba, 25 de enero del 2023

Lic. Oswaldo Patricio Jaramillo Ajila
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN INGLÉS
CI: 1900522739
Celular: 0981914595

Nota: escaneado del original y otorgado por Lcdo. Patricio Jaramillo