



1859

UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Gestión del Talento Humano

**Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores de la
Prefectura de Loja.**

**Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Magíster
en Gestión del Talento Humano**

AUTOR:

Ing. Manuel Alejandro Carpio Jaramillo

DIRECTOR:

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2023

Certificación

Loja, 28 de abril de 2023

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores de la Prefectura de Loja”**, previo a la obtención del título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, de la autoría de la estudiante **Manuel Alejandro Carpio Jaramillo**, con **cedula de identidad Nro.1104544778**, 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.

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Manuel Alejandro Carpio Jaramillo**, declaro ser autor 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 del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1104544778

Fecha: 28 de abril de 2023

Correo electrónico: manuel.carpio@unl.edu.ec

Teléfono: 0993444028

Carta de autorización por parte del autor/a, para la consulta, de reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Manuel Alejandro Carpio Jaramillo**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores de la Prefectura de Loja.**, como requisito para optar por el título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 28 días del mes de marzo del dos mil veintitrés.

Firma:

Autor: Manuel Alejandro Carpio Jaramillo

Cédula: 1104544778

Dirección: Loja, Clodoveo Jaramillo

Correo electrónico: manuel.carpio@unl.edu.ec

Telefono: 0993444028

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de Titulación: Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

Dedicatoria

Gracias a Dios por permitirme alcanzar una meta más y por darme la fuerza para seguir adelante sin miedo de lograr mis sueños. A querida esposa Stefania y a mis maravillosos hijos Cristopher y Nikole por su apoyo incondicional para cumplir este anhelo.

Alejandro Carpio

Agradecimiento

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a los profesores de la Universidad Nacional de Loja, quienes me han apoyado y ayudado con entusiasmo impartiendo su experiencia durante mi estancia de estudio; por los conocimientos impartidos en las aulas y sus consejos para un futuro no muy lejano, en especial a mi directora de tesis Vanessa Burneo y docente de titulación Irmita Abrigo.

Y a todos los que han apoyado y contribuido al desarrollo de esta investigación.

Alejandro Carpio

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	x
1. Título	2
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	5
4.1 Antecedentes	5
4.2. Clima Organizacional	7
4.3. Clima organizacional según Likert	8
4.4. Factores del Clima Organizacional	10
4.5. Tipos de clima organizacional	10
4.6. Dimensiones de clima laboral.....	11
4.7. Funciones del clima organizacional.....	13
4.8. Medición del clima organizacional.....	15
4.9. Instrumentos de medición del clima laboral	15
4.10. Diferencia entre clima organizacional y cultura organizacional.....	16
4.11. Importancia del clima organizacional.....	16
4.12. Consecuencias de la insatisfacción laboral	17
4.13. Desempeño laboral.....	18
4.14. Definiciones del desempeño individual:	19
4.15. Evaluación del desempeño laboral.....	20
4.16. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral	20
4.17. Dimensiones del desempeño laboral.....	21
4.17.1. Desempeño de tareas	21

4.17.2.	Desempeño contextual.....	22
4.18.	Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral	23
4.19.	Características del desempeño laboral	24
4.20.	Diagnóstico de problemas de desempeño laboral relacionado con la motivación.....	25
4.21.	Eficiencia en el desempeño laboral.....	26
4.22.	Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos	27
5.	Metodología	29
5.1.	Área de estudio	29
5.2.	Procedimiento	29
5.3.	Procesamiento y análisis de datos	31
6.	Resultados.....	32
7.	Discusión.....	46
8.	Conclusiones.....	49
9.	Recomendaciones.....	50
10.	Bibliografía.....	51
11.	Anexos.....	58

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert	8
Tabla 2. Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos	27
Tabla 3 Población de empleados con nombramiento	31
Tabla 4 Jefe reconoce y valora esfuerzo de trabajo.....	32
Tabla 5 Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de tareas	32
Tabla 6 Satisfacción con remuneración.....	33
Tabla 7 Labores acordes a manual de funciones	33
Tabla 8 Institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar conocimientos	34
Tabla 9 Riesgos psicológicos en puestos de trabajo.....	34
Tabla 10 Lugar de trabajo adecuado para realizar funciones	35
Tabla 11 Se utiliza diálogo en resolución de inconvenientes laborales	35
Tabla 12 Reconocimiento por el trabajo ejecutado	36
Tabla 13 Valoración de talento y habilidades	36
Tabla 14 Motivación para realizar el trabajo.....	37
Tabla 15 Se recibe formación necesaria para desempeñar correctamente el trabajo	37
Tabla 16 Se facilita oportunidades para desarrollo de carrera profesional	38
Tabla 17 Se siente autonomía para expresar ideas y opiniones.....	38
Tabla 18 Facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar trabajo	39
Tabla 19 Cumplimiento de objetivos demostrando iniciativa.....	39
Tabla 20 Se va más allá de requisitos exigidos para mejorar resultado	40
Tabla 21 Se cumple con metas dentro de cronogramas establecidos.....	40
Tabla 22 Se adapta con rapidez a los cambios del entorno	41
Tabla 23 Ambiente de trabajo facilita el desempeño de tareas	41
Tabla 24 Sigue indicaciones sin cuestionamientos	42
Tabla 25 Habilidad de trabajar en equipo.....	42
Tabla 26 Prueba de normalidad.....	43
Tabla 27 Correlación Factor motivación-desempeño laboral	43
Tabla 28 Correlación factor comunicación-desempeño laboral.....	43
Tabla 29 Correlación factor ambiente laboral-desempeño laboral.....	44
Tabla 30 Correlación factor capacitación-desempeño laboral	44
Tabla 31 Correlación clima organizacional-desempeño laboral.....	45

Índice de figuras

Figura 1 Lo que se evalúa en una medición de Clima Laboral.....	15
Figura 2. Provincia de Loja. Área de estudio	29
Figura 3. Gráfica de Correlación Clima Organizacional-Desempeño laboral.....	45

Índice de anexos

Anexo 1. Análisis de Datos	58
Anexo 2. Certificado de traducción del abstract	79

1. Título

Análisis del Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño de los Servidores de la Prefectura de Loja.

2. Resumen

La presente investigación se realizó en el Gobierno Provincial de Loja, tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima laboral en el desempeño de los servidores del Gobierno Provincial de Loja; al respecto el problema de investigación fue ¿Cuál es la incidencia que, existe entre el clima laboral y el desempeño de los Servidores de los servidores del GPL? En cuanto a la metodología, se desarrolló una investigación no experimental; y en cuanto a la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta a 184 servidores con nombramiento; se aplicó el programa estadístico IBM SPSS tanto para la descripción de los datos como para la correlación con Rho de Spearman, que sirvió para determinar el grado de significancia que existe entre las variables: clima organizacional y el desempeño laboral. Al realizar el análisis de datos sobre los factores del clima organizacional encontrados como son la motivación, capacitación, ambiente laboral y comunicación, se pudo establecer que existe correlación elevada y positiva con valores de 0.91, 0.88, 0.9 y 0.91 respectivamente, entre cada factor del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Provincial. Haciendo referencia al objetivo general se concluyó que el clima organizacional se correlaciona positivamente con el desempeño laboral puesto que el valor obtenido es de 0.9, muy próximo a 1, demostrando una correlación fuerte y positiva.

Palabras clave

Clima organizacional, desempeño laboral, evaluación del desempeño.

2.1. Abstract

This investigation was conducted in the Provincial Government of Loja. The general objective was to determine how much the work environment affects the performance of its personnel; In this regard, the research problem was: What is the existing incidence between the work environment and the performance of the GPL employees? Concerning the methodology, it was developed a non-experimental investigation; and in terms of data collection, it was applied the survey technique to 184 appointed staff members; it was applied the IBM SPSS statistical program for both, the description of the data and the correlation with Spearman's Rho, which suited us to determine the existing degree of significance between the variables: organizational environment and work performance. When performing the data analysis on the encountered organizational environment factors such as motivation, training, work environment and communication, it was possible to evidence that there is a high and positive correlation between the two variables, with values showing 0.91, 0.88, 0.9 and 0.91 respectively. With regards to the general objective, it was concluded that the organizational atmosphere is positively correlated with work performance, since the value obtained is 0.9, very close to 1, demonstrating a strong and positive correlation between them.

Keywords

Organizational climate, work performance, performance evaluation.

3. Introducción

El Gobierno Provincial de Loja (GPL) es una institución pública cuya principal competencia es la de planificar, construir y mantener el sistema vial en el ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas. Los Consejos Provinciales son organismos jurídico político encargados de desarrollar actividades tendentes a obtener el mejoramiento material, cultural y social de la provincia; fueron creados por la Asamblea Constituyente de 1928, por decreto que fue publicado en el Registro Oficial No. 138 del 26 de marzo de 1929 y su principal autoridad es elegida directamente por votación popular.

En la actualidad, en la prefectura, con el pasar de autoridades y periodos de los mismos, la burocracia se encuentra en aumento, desplazando a funcionarios de administraciones anteriores a cumplir con menor cantidad de actividades y esto conlleva a que cuando se realizan valoraciones o clasificaciones de puestos sean relegados de la nueva valoración, como sucedió en el año 2022; generando un ambiente laboral de inconformidad. La institución debería contar con un ambiente favorable que permita a los servidores y trabajadores identificarse con la misma. Analizar el clima laboral permite estudiar la percepción que los servidores tienen de la institución, el ambiente laboral y la relación existente con el desempeño laboral.

Tomando en cuenta lo detallado, se considera importante establecer si existe relación entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional en el que los trabajadores del Consejo Provincial de Loja, desarrollan sus actividades diarias; por lo cual se procedió a la ejecución de esta investigación, la misma que en una primera parte presenta una recopilación bibliográfica que sustenta este proyecto investigativo; en un siguiente paso se procedió a la presentación de los datos recopilados con la aplicación de la encuesta dirigida a los trabajadores que tienen nombramiento en esta institución, se realizó la tabulación de los mismos con la aplicación del programa estadístico IBM SPSS, obteniendo la correlación de Rho Spearman, estableciéndose que esta correlación es fuerte y positiva, con lo que se indica que si el ambiente organizacional es bueno, el desempeño laboral también lo es. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron una vez realizada la debida interpretación y análisis de los datos.

4. Marco Teórico

4.1 Antecedentes

Curo Azabache y Ruíz (2018) realizaron una investigación en la cual reconocen ampliamente que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables claves dentro de la gestión organizacional, pero el impacto de estas variables en el desempeño laboral no está claro. El artículo describe el desarrollo de competencias que mejoraron el clima laboral del personal administrativo en la provincia de Chiclayo en el año 2017, para determinar el mismo aplicaron un cuestionario de Satisfacción Laboral los resultados obtenidos fueron que un clima organizacional adecuado para la institución es un factor fundamental que incide en la satisfacción laboral; Se concluye que el clima organizacional está relacionado con el desempeño directamente.

Hurtado (2019), realizaron un trabajo investigativo denominado Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca–2019. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral y con esto comprender el nivel de desempeño de los empleados en función de tres dimensiones: productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral. Para obtener esta información, en 2019 Pillco encuestó a 160 servidores. En cuanto a las herramientas de recolección de datos, se utilizó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional consta de 8 ítems de escala tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces, pocas veces y nunca). Los hallazgos en este estudio muestran que los empleados municipales a veces logran trabajar con regularidad, en cuanto a las metas generales, se dijo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Reyes (2020), realizó una investigación a la cual tituló “Clima organizacional del Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena” en la misma analizaron que las relaciones institucionales e interpersonales tienen como finalidad la realización de acciones que contribuyan al logro de las metas y su influencia en el comportamiento de la organización. Por lo tanto, es necesario estudiar el clima organizacional para comprender cómo las percepciones de los compañeros de trabajo sobre la organización influyen en las actitudes y comportamientos de los empleados. Durante el estudio se utilizó una revisión bibliográfica para sustentar diversas teorías relacionadas con el clima organizacional y la aplicación de entrevistas a colaboradores de la provincia autónoma de Santa Elena; este estudio es exploratorio. En resumen, el clima organizacional influye en el comportamiento de los empleados, y se recomienda investigar los factores que deliberadamente generan malestar en los funcionarios públicos.

Lara y Andrade, (2019) realizaron un trabajo de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Napo con el fin de determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los empleados. El clima organizacional se evalúa utilizando la Herramienta de Escala de Clima Organizacional y el desempeño se evalúa utilizando los resultados de la evaluación de desempeño de 2018. El método de investigación es cuantitativo porque las hipótesis planteadas serán probadas mediante análisis estadístico, transversal porque el estudio se utiliza una sola vez y correlacional porque pretende mostrar la relación entre dos variables de investigación. La conclusión del trabajo de investigación determinó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral, por lo que se recomendó mantener el clima organizacional en un nivel alto y trabajar con las personas que cuentan con un clima promedio. Además, se recomienda realizar dichas encuestas con mayor frecuencia para comprender la situación real y el impacto de la organización.

Ortiz (2022) ejecutó un trabajo de tesis de grado denominado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja” con el fin de determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las personas que laboran en la Facultad de Derecho Social y Administrativo de la Universidad de Loja del 2020 al 2021. Los métodos utilizados son mixtos y adecuados para un estudio transversal prospectivo. y estudios correlacionales utilizando herramientas cuantitativas. Hay un total de 246 asociados y 150 empleados; el método de muestreo es probabilístico y el proceso de selección es aleatorio. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar el clima organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral, y para el clima se consideró el método de la Escala de Clima Laboral “CL-SPC”, el método se desarrolló utilizando la herramienta técnica de Likert; finalmente se determinó que el clima organizacional se correlaciona positivamente con el desempeño laboral.

Padilla, Moreno y Mendoza (2017), elaboraron un artículo de tesis de nombre “Nivel de desempeño y satisfacción laboral en empresas de la ciudad de Loja: caso de estudio LOJAGAS” en el mismo se analizó el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de economía mixta Lojagas en la ciudad de Loja; su negocio es la comercialización y distribución de GLP. Mediante encuestas a los empleados y trabajadores de la empresa, se recolectó información relacionada con las siguientes variables: satisfacción laboral, seguridad laboral, jornada laboral, beneficios sociales, equidad, etc.; luego se analizó cada industria, en busca de evaluación del desempeño laboral, descubriendo que la falta de capacitación, los bajos salarios y la segregación funcional del personal en las diferentes áreas eran las variables

más importantes que afectaban el desempeño laboral; además, se relacionó la satisfacción con el personal de los departamentos de sistemas y financiero.

4.2. Clima Organizacional

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los empleados, cuando estos tienen una gran motivación, el clima motivacional ayuda a establecer relaciones satisfactorias en cuanto a actividad, interés y colaboración. Cuando la motivación decae, debido a frustraciones u obstáculos para satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y surgen estados de depresión, desinterés, apatía y descontento. Hasta llegar al estado de agresión, agitación e incumplimiento, propio de situaciones en las que los empleados se enfrentan abiertamente a la empresa. Es una serie de percepciones generales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones generales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización. (Chiavenato, 2011)

Los estudios de clima organizacional nacieron en el ámbito de las organizaciones empresariales distintas al ámbito industrial, existen elementos comunes en ambos ambientes, tales como estructuras y procesos organizacionales, por lo que se recuperan elementos teóricos y metodológicos para generar conocimientos en el ambiente organizacional; para Martín (2003), citado por Cordero y otros (2021), el término clima como un concepto metafórico derivado de la metodología, adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino sobre todo la calidad de los aspectos.

El clima laboral es el acuerdo de voluntad en el cual deben participar todos los integrantes de una organización sin importar su nivel jerárquico, todos tienden a sufrir o beneficiarse a diario, pero depende de lo que se aporte, cada trabajador es responsable de su propio comportamiento, no solo siguiendo reglas o políticas creando así una inercia positiva provocando un cambio general (Cunza Saco, 2018).

Dessler y Varela (2011), dijo que lo más importante es la relación entre las metas organizacionales y el comportamiento subjetivo de los empleados. Es por ello que se parte del planteamiento de Salazar y Ospina (2019), quienes afirman que el clima laboral es multidimensional e incluye un conjunto de características que describen a una organización, la distinguen de otras organizaciones, persisten en el tiempo e influyen en el comportamiento de sus miembros.

Chiavenato (2011) sostiene que el clima organizacional se puede definir como la cualidad del ambiente que los miembros de la organización pueden percibir como positiva o negativa, lo que afecta directamente las acciones de la organización. también mencionó que el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los empleados. Likert y Araki (1986) afirman que clima organizacional es un término utilizado para describir la estructura psicológica de una organización. El clima es el sentimiento, personalidad o característica del entorno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de rasgos de valor personal o atributos organizacionales.

Estas definiciones permiten definir al clima organizacional como la determinación de las características de los individuos que integran la organización e influyen en su comportamiento, lo cual, es importante para nuestra investigación. Teniendo en cuenta los componentes físico y humano, donde prima la percepción del individuo en su contexto organizacional. (Paz Marcano, Sánchez González, & Sánchez Valbuena, 2019)

4.3. Clima organizacional según Likert

De varios enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor beneficio es el que se lo utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de la estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral, lo que permite considerar que los factores y estructuras del sistema organizacional den lugar a un determinado clima en función a las percepciones de los miembros, este clima con enfoque de factores organizacionales induce a determinados comportamientos en los individuos y estos inciden en la organización y por ende en el clima completando el circuito

Tabla 1

Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert

CLIMA AUTORITARIO-EXPLORADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el Sistema II.	Compuesto por el Sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas	La toma de decisiones está diseminada en toda la Organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Nota. Tomado de Chiavenato (1968).

Para Cordero, Téllez y Rodríguez (2021) la teoría del Clima Organizacional de Likert decreta que el comportamiento asumido por los trabajadores depende en primera mano del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales, por lo tanto, se afirma que la reacción está determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se citan:

- Variables causales, también definidas como variables independientes y orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados, dentro de las variables causales se menciona las actitudes, la estructura organizativa, la administrativa, la competencia y las decisiones
- Variables Intermedias orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como el rendimiento, la comunicación, la competencia y toma de decisiones, esta variable reviste una gran importancia por lo que es la que constituye procesos organizacionales.
- Variables finales, dan como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización como ganancia, pérdida y productividad.

Estos tres tipos de variables influyen en la apreciación del clima organizacional, por parte de los miembros de la organización. Para Likert y Araki (1986) es importante que se trate de la percepción del clima, más que el clima en sí, ya que “los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva”.

4.4. Factores del Clima Organizacional

Iglesias Armenteros (2018) define a los distintos ambientes de la organización en la cual se desempeñan los trabajadores, pueden ser internas o externas y esto es lo que determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que expresan los miembros de la organización.

Según Robbins y Judge (2009) se trabaja con algunas dimensiones críticas:

- Liderazgo. El líder es quien debe comprometerse a crear un ambiente de trabajo agradable donde cada miembro se sienta motivado y alentado a lograr las metas de la organización.
- Comunicación. Se esfuerza por promover un tipo de comunicación basada en la confianza, la empatía, el buen trato, el diálogo cordial, el respeto mutuo y la diplomacia para promover la productividad y crear un ambiente propicio para mayores ganancias para la empresa.
- Motivación. Será generada no solo por condiciones laborales agradables, sino también por una serie de características de la cultura organizacional: espacios agradables para realizar tareas, obsequios para días especiales, extras, etc.
- Pertenencia. Un sentido de pertenencia o identidad promueve un sentido de unidad y crea un sentimiento no solo de unirse al grupo sino también de pertenecer a él.
- Comportamiento Organizacional. Se ocupa de aspectos como la productividad, la puntualidad, el logro de metas individuales y sectoriales.
- Estructura. Todos aquellos miembros comunes comparten la misma estructura organizativa, estilo de dirección, forma, horario de trabajo y descanso, salón de recreo, etc.
- Ambiente Físico. El ambiente u organización de trabajo se define por un espacio físico común para todos los integrantes de una empresa.
- Ambiente Social. Este entorno está definido por las personas que se encuentran entre ellos en el mismo o diferentes departamentos dentro de la empresa.

4.5. Tipos de clima organizacional

Los tipos de ambiente organizacional revelan la clase de líder o jefe a cargo de la organización, es decir, predicen el ejemplo de orientación que tiene, revelándose en cuanto se

relaciona con sus empleados o subordinados, por ello debe tener conocimiento de cada uno de sus trabajadores para distinguirlos.

Cueva y Ponce (2019) enumeran los siguientes tipos de entornos organizacionales:

- Autoritario explotador: Se caracteriza porque la dirección no tiene confianza en sus trabajadores, el clima que se percibe es de desconfianza, la interacción entre los directores y empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- Autoritario paternalista: brinda confianza entre la dirección y sus empleados, utiliza castigos y recompensas como fuentes de motivación para los trabajadores, los inspectores manejan mecanismos de control, en este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, se trabaja en un ambiente estable y estructurado
- Consultivo: caracterizado por la confianza que los jefes brindan en sus subordinados, se les permite a los empleados tomar decisiones, se busca satisfacer necesidades, existen interacciones entre ambas partes, este ambiente define dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

4.6. Dimensiones de clima laboral

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas que ayudan a regular las acciones que realizan los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, cuyo comportamiento registra antecedentes importantes para el logro de metas y objetivos, por tal motivo, debe ser definido mediante indicadores mediadores, que brinden conocimiento de dimensiones coexistentes. Por ello, Cueva y Ponce señalan que las dimensiones son aquellas características medibles que los empleados tienen sobre su comportamiento en el lugar de trabajo en relación a la cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, estas características pueden o no estar completas, permitiéndonos ver si la organización tiene un buen desempeño incentivos

Likert (1967) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- Métodos de mando.** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Características de la motivación.** Se establecen procedimientos para motivar a los empleados y satisfacer sus necesidades.
- Características del proceso de comunicación.** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la forma de implementarlos.

- Caracterización de los procesos de influencia.** La importancia de la interacción superior/subordinado en el establecimiento de metas organizacionales.
- Características del proceso de toma de decisiones.** La relevancia de la información se basa en las decisiones, así como en la asignación de funciones.
- Caracterización de los procesos de planificación.** Cómo se establece un sistema o directriz de establecimiento de metas.
- Caracterización de procesos de control.** El ejercicio y distribución del control entre organismos.
- Objetivos de desempeño, mejora y perfeccionamiento.** Programar, así como el entrenamiento deseado.

Litwin y Stringer (1968) señalan que el clima organizacional depende de seis aspectos:

- Responsabilidades de las personas.** Sentirse en control, sentirse como su propio jefe.
- Remuneración.** Percepción de salario justo cuando el trabajo se hace bien.
- Estructura.** Conciencia de las obligaciones, reglas y políticas que se encuentran dentro de una organización.
- Riesgo y toma de decisiones.** Percepción del nivel de desafío y riesgo que se presenta en una situación de trabajo.
- Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado deposita en el entorno de su organización o cómo puede asimilar con seguridad las diferencias de opinión.

Pritchard y Karasick (1973) desarrollaron un instrumento de medición del clima que incluye once dimensiones:

- Apoyo.** Este aspecto se basa en la forma de apoyo que la alta dirección brinda a los empleados cuando se enfrentan a cuestiones laborales y no laborales.
- Autonomía.** Se trata del grado de libertad que un individuo puede tener en la toma de decisiones y la resolución de problemas.
- Conflicto y cooperación.** Se trata del grado de libertad que un individuo puede tener en la toma de decisiones y la resolución de problemas.
- Relaciones sociales.** Este es el tipo de ambiente social y cordial que se observa en la organización.

- Estructura.** Esta dimensión incluye lineamientos, lemas y políticas que una organización puede promulgar y afecta directamente la forma en que se lleva a cabo una misión.
- Remuneración.** Este aspecto está respaldado por la forma en que se paga a los trabajadores.
- Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración por un trabajo bien hecho y la según la habilidad del intérprete.
- Motivación.** Esta dimensión se basa en los aspectos motivacionales que la organización desarrolla en sus empleados.
- Estatus.** Se refiere a las diferencias de jerarquía (superior/subordinado) y la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión incluye la voluntad de una organización de experimentar con cosas nuevas y cambiar la forma en que se hacen.
- Centralizar la toma de decisiones.** Analizar cómo las empresas delegan procesos de toma de decisiones entre niveles jerárquicos.

4.7. Funciones del clima organizacional

Reyes (2020) señala que la función del Clima Organizacional es lograr que el colaborador se sienta importante para la empresa, que su conciencia sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza necesaria para emitir su opinión.

- Apoyo. Obtener ayuda de los gerentes y otros empleados del grupo; apoyarse unos a otros, de arriba abajo.
- Normas. La importancia percibida de los objetivos explícitos e implícitos y los estándares de desempeño; Énfasis en hacer las cosas bien, estímulo expresado en metas individuales y grupales.
- Conflicto. Sentir que los gerentes y colegas quieren escuchar opiniones diferentes; énfasis en el hecho de que los problemas se sacan a la luz y no se ocultan o disfrazan.
- Identidad. Un sentido de pertenencia a la empresa y ser un miembro valorado de un equipo de trabajo; importancia dada a este equipo.
- Conflicto e inconsecuencia. La medida en que las políticas, los procedimientos, los estándares de desempeño y las pautas son inconsistentes o no se aplican de manera uniforme.
- Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

- Adecuación de la planeación. La medida en que los planes se consideran adecuados para lograr los objetivos de la misión.
- Selección basada en Capacidad y Desempeño. La medida en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el rendimiento, en lugar de la política, la personalidad o el nivel educativo.
- Tolerancia a los errores. La medida en que los errores se manejan de una manera que alienta y aprende, en lugar de amenazar, castigar o culpar.
- Cordialidad. Reina en el ambiente del grupo de trabajo un sentimiento general de estrecha amistad; centrarse en lo que la gente quiere; permanencia de grupos sociales informales y amistosos.
- Riesgo. Sentido de riesgo e incentivo en el trabajo y en la organización. Afirma tomar riesgos calculados o mejor no tomar riesgos.
- Recompensa. Sentirse recompensado por hacer un buen trabajo; reconocimiento positivo en lugar de sanciones. La equidad se refleja en las políticas de remuneración y promoción.
- Responsabilidad. Sentimiento de ser el propio jefe; cuando necesites ver todas tus decisiones; Cuando tenga un trabajo que hacer, sepa que es su trabajo.
- Estructura. Opiniones de los trabajadores sobre las limitaciones que subsisten en el grupo, haciendo referencia a la cantidad de normas, reglamentos y procedimientos existentes; ¿Hay papeleo y trámites regulares, o hay una atmósfera de apertura e intimidad?
- Consideración. Este comportamiento se caracteriza por una tendencia a tratar a los miembros como humanos y hacer algo por ellos sobre una base humana.
- Empuje. Se refiere al comportamiento de los directores caracterizado por esfuerzos para mover la organización y predicar con el ejemplo. El comportamiento está orientado a la tarea y opinado por los miembros.
- Énfasis de la Producción. Se refiere a la conducta administrativa, caracterizada por una estrecha supervisión. La gestión es dirección suave, retroalimentación.
- Vinculación. Traer un grupo de acciones mecánicas, es decir, no vinculadas a la tarea en cuestión, para participar
- Desobstaculización. Para lograr que la sensación que tienen los miembros, de que están abrumados por las tareas rutinarias y otras exigencias consideradas innecesarias, se vuelva útil.

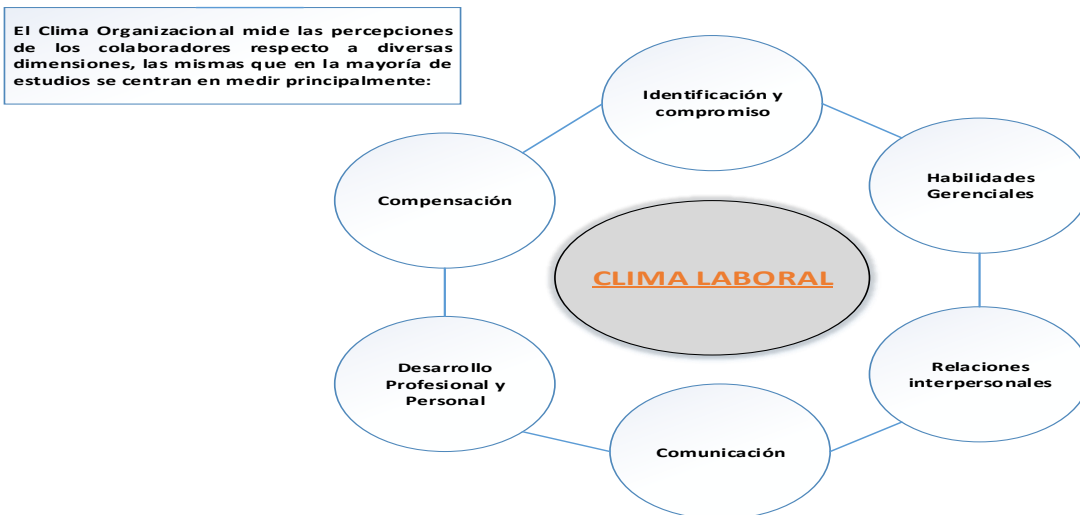
- Espíritu. Los miembros sienten que sus necesidades sociales están siendo satisfechas y al mismo tiempo disfrutan de una sensación de logro.
- Intimidad. Es la dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada al desempeño de tareas.
- Alejamiento. Se refiere al comportamiento administrativo descrito como informal. Describir la reducción de la distancia emocional entre el jefe y los compañeros de trabajo.

4.8. Medición del clima organizacional

Para Cortés y Pacheco (2019), la medición considera al clima laboral como un conjunto de características que distingue una empresa de otra, son estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los empleados dentro de la empresa, las variables utilizadas de clima son numerosas por lo que llevaría un tiempo considerable analizarlas a todas, además solo estudia comportamientos objetivos como la productividad y ausentismo, dejando de investigar el comportamiento vinculado al análisis que el individuo hace de su situación en el trabajo

Figura 1

Lo que se evalúa en una medición de Clima Laboral



Nota. Tomado del libro de Clima de trabajo en las Organizacional (1987).

4.9. Instrumentos de medición del clima laboral

Existen muchos instrumentos diferentes para medir el clima organizacional en una empresa, pero todas se reducen al factor humano, el elemento clave en cualquier organización empresarial. Tres herramientas de medición prominentes en el lugar de trabajo son:

- Entrevista personal. Esta herramienta de medición recoge datos previos a la observación directa, pero requiere una adecuada preparación previa, tanto por parte del entrevistador como de las preguntas a formular durante la entrevista.
- Observación en el trabajo. Profesionales debidamente capacitados pueden realizar revisiones de desempeño viendo y observando cómo se desarrolla el trabajo en equipo de los empleados en el día a día.
- La encuesta de clima laboral. Es una de las herramientas más efectivas para medir el clima organizacional, ya que recolecta más datos, más personas y en menos tiempo. Pero para poder hacerlo correctamente, según Segredo y otros, (2017) es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Redactar preguntas claras y sencillas que sean fáciles de entender.
 - Realizar una selección de personas para hacer la encuesta.
 - Instaurar un sistema de valoración del 1 al 5 desde muy alto a muy bueno.
 - Seleccionar temas de análisis basados en los aspectos más importantes del entorno organizacional.
 - Incluir la posibilidad de añadir comentarios, en determinadas preguntas o al final de una encuesta, para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones personales o aspectos que les gustaría comentar y esa arista no está en la pregunta.

4.10. Diferencia entre clima organizacional y cultura organizacional

El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización; es experimentada por sus miembros, afecta su comportamiento, puede describirse en términos de los valores de un conjunto particular de características o actitudes de la organización (Navarro, Santillán, & Rocío, 2007).

La cultura organizacional representa el estilo de vida, el sistema de creencias, las expectativas y los valores, y un patrón particular de interacciones y relaciones de una organización dada. Cada Organización es un sistema complejo y las personas tienen sus propias características, cultura y sistema de valores. Todo este conjunto de variables debe ser observado, analizado e interpretado continuamente. La cultura organizacional afecta el entorno existente dentro de la organización. (Chiavenato, 2011)

4.11. Importancia del clima organizacional

La aptitud y actitud que tienen los empleados hacia el desarrollo de sus funciones marca la forma en que se moverá la organización, dirigiendo a una organización a prever que se

lograrán los resultados esperados en el resumen con los recursos humanos y esto se logra en un ambiente de cooperación entre el empleador y el empleado, en el que todos trabajan hacia el mismo objetivo (Murrieta Saavedra, Ochoa, & Córdova Cárdenas, 2019)

El clima organizacional es la clave del crecimiento y compromiso que las organizaciones necesitan para mejorar la organización a través del estudio general y diagnóstico de defectos, se considera complejo y con una serie de factores en juego, asociado a estilos gerenciales, distribuciones y comportamientos que forman dentro de la organización tales como acciones, conocimientos y habilidades, a su vez es una variable independiente y de intervención, interacción entre elementos del sistema organizacional, estímulos y las actitudes humanas se transforman entonces en comportamientos laborales tales como: desempeño, eficiencia, productividad, calidad, etc. calidad de servicio al cliente, satisfacción personal, compromiso institucional, entre otros. (Jojoa Vargas, 2017)

El clima organizacional es el clima laboral que se forma entre los empleados de la organización, surge de acuerdo al nivel de motivación de los trabajadores antes mencionados, percibida en su clima organizacional. En las organizaciones actuales es importante tener una buena relación entre las autoridades y subordinados, teniendo en cuenta la creación de buenas habilidades profesionales que contribuyan positivamente a la salud mental y emocional de los colaboradores, orientándolos hacia un mismo fin.

4.12. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Desde el punto de vista de Jojoa Vargas (2017) la insatisfacción laboral es la respuesta negativa de un empleado a su puesto de trabajo, la cual, depende en gran medida del contexto laboral y del temperamento de cada persona, esto resalta un estado ansioso en el que se encuentra la persona en el trabajo. Los factores que afectan la insatisfacción laboral son:

- Salario bajo. Es necesario que, para que un trabajador pueda desempeñar sus funciones en la organización plenamente satisfecho, debe recibir una remuneración justa.
- Mala relación con compañeros de trabajo o jefe. Una mala relación muchas veces se debe a la superioridad, la incompreensión y la competencia.
- Poca o ninguna oportunidad de ascenso. esto sucede cuando hay trabajadores que llevan muchos años en la empresa y no pueden ascender en puestos que crean un ambiente de insatisfacción.
- Dificultad de adaptación al ambiente laboral. Es cuando los empleados cambian constantemente de trabajo porque encuentran que no se logran las metas establecidas.

- Malas condiciones de trabajo. Esto puede ocurrir cuando existe una mala gestión de las políticas organizacionales, ambiente físico inadecuado o trabajo rutinario dentro de la organización.

Las consecuencias de la insatisfacción laboral son claramente las consecuencias de las razones mencionadas anteriormente, dan lugar a desacuerdos en el lugar de trabajo y conducen a una baja eficiencia laboral, por lo tanto, es necesario tomar medidas para prevenir estos precedentes para que todos los niveles de gobierno y empleados están satisfechos con el entorno de trabajo existente, lo descrito ahorra tiempo y recursos para la organización.

4.13. Desempeño laboral

El desempeño en la década de 1950 era la medida en que una organización como sistema social extendía sus objetivos (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957), define a la eficiencia como la capacidad de una organización para explotar su entorno para obtener recursos escasos. Durante las décadas de 1980 y 1990, a medida que el pensamiento constructivo se hizo más frecuente en la teoría organizacional, se dio cuenta de que definir las metas organizacionales era algo más complejo de lo que se pensaba anteriormente. Una medida del desempeño de una organización debe tener en cuenta los indicadores que se manejan para evaluar el rendimiento de una empresa, confiriendo la posibilidad de comparar los resultados con los objetivos y estrategias anticipadamente, y dentro de un rango de tiempo, establecido (Ibarra-Michel & Valdez, 2017).

Larzabal y Cadena (2019) plantea que el desempeño laboral es la relación que se establece entre los requisitos de un puesto de trabajo y las habilidades o cualidades que demuestra una persona para realizar el trabajo, así mismo indica lo que se puede hacer de manera positiva o negativa. El desempeño laboral se ve relacionado con el comportamiento de los trabajadores, algo que interpreta por separado la influencia y el poder de las diferentes partes interesadas para determinar cuáles son los mensajes de desempeño y rendimiento (Lusthaus, Carden, Adrien, Anderson, & Montalván, 2002).

Por lo tanto, el desempeño laboral se asemeja a la voluntad de un empleado de hacer requerimientos para lograr un resultado deseado, y ese trabajo indica actividad, calidad, progreso en habilidades, información y experiencia. Además, está sujeto a fluctuaciones que pueden o no conducir a las metas organizacionales. El desempeño laboral son las acciones y el comportamiento de los trabajadores al desplegar actividades para lograr las metas establecidas por la organización, también muestra la efectividad de los trabajadores al hacer lo que hacen. Esto es fundamental para las empresas ya que se traduce en una ventaja competitiva.

4.14. Definiciones del desempeño individual:

- Es conductual. - se puede observar, describir y verificar el comportamiento demostrado en actividades o funciones que las personas realizan en sus puestos de trabajo. El enfoque conductual implica desarrollar una comprensión psicológica de los procesos de selección y predicción de problemas, principalmente principios y herramientas psicológicas.
- Es episódico. - el comportamiento laboral de un prospecto es un flujo continuo, sin interrupciones, ya que las personas pasan más tiempo en el trabajo, con horarios definidos de inicio y finalización en una jornada laboral de ocho horas, porque solo se refiere a las operaciones esenciales de cada puesto o ubicación.
- Es evaluable. - en la medida en que pueda evaluarse como positivo o negativo para el desempeño individual u organizacional.
- Es multidimensional. - El desempeño no depende de una sola variable, por el contrario, se estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y directos) o comportamientos laborales que son relevantes para la organización en la mayoría de los casos en todos los contextos. (Costales, 2009).

El desempeño laboral es la eficacia con la que los miembros de una organización trabajan para lograr objetivos comunes de acuerdo con reglas básicas previamente establecidas, se supone que el desempeño está muy influenciado por las expectativas laborales de los empleados, las actitudes hacia el logro y el deseo de armonía. El desempeño, por lo tanto, está o está asociado con las habilidades y el conocimiento que respaldan el comportamiento de los empleados para solidificar las metas de la empresa (Cayo Condor & Lazo Zambrano, 2019).

El término desempeño laboral se refiere a lo que los empleados realmente hacen, no solo a lo que pueden hacer. Aspectos como la habilidad, la eficiencia, la calidad y la productividad con que se realizan las actividades de trabajo asignadas, por lo tanto, se vuelven de alguna manera esenciales con el tiempo. Es el proceso de determinar el éxito de una organización, persona o proceso en el logro de sus actividades y objetivos de trabajo. Medir el desempeño laboral a nivel organizacional generalmente mide el logro de objetivos estratégicos a nivel individual (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020).

El desempeño laboral es la forma en que los empleados hacen su trabajo. Esto se evalúa como parte de una evaluación de desempeño, en la que los empleadores analizan a cada empleado individualmente, considerando factores como la capacidad de liderazgo, la gestión

del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad. Las revisiones de desempeño generalmente se realizan anualmente y pueden determinar si un empleado está mejorando, es elegible para una promoción o incluso si necesita ser despedido (David R. J. Hose & Alan Steven Orcid, 2018).

4.15. Evaluación del desempeño laboral

En las evaluaciones de desempeño de las instituciones, se toma en cuenta información tanto cuantitativa como cualitativa de los empleados. Esta información es utilizada por el departamento de recursos humanos de la empresa para identificar las habilidades y destrezas que tienen los empleados en el desempeño de sus funciones laborales (Cedeño Catagua, 2020).

Estas evaluaciones permiten identificar defectos que afectan el desarrollo de sus funciones. Martínez Briones (2018) señala que la evaluación del desempeño laboral contribuye a un mejor conocimiento y gestión del capital humano, permitiendo detectar carencias como la falta de motivación, supervisión e integración de los trabajadores dentro de la empresa.

De igual forma, Guartán y otros (2019) plantea que la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento que se realiza de acuerdo a las especificaciones organizacionales, con base en la eficiencia, eficacia, calidad de las funciones laborales y competitividad que refleja la organización, explica. De esta manera, todas estas características se pueden utilizar para obtener una evaluación integral de las actitudes y cómo afectan el logro de las metas y objetivos organizacionales.

La evaluación de desempeño es un proceso ordenado y periódico de estimación cuantitativo y cualitativo de la eficiencia con la que los trabajadores llevan a cabo sus funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupan, de esta manera se puede percibir si se están cumpliendo con los estándares establecidos por la institución, los mismos que definirán el éxito o fracaso organizacional.

4.16. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral

El impacto del clima organizacional en el desempeño laboral ha sentado precedentes en las instituciones asociándolo con un buen manejo de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, donde cada miembro de la organización se sienta satisfecho en su trabajo. Así, Vera y Suárez (2018) señalan al clima organizacional como el entorno en el cual los individuos realizan su trabajo y cómo los gerentes logran tener una mejor relación laboral con los empleados, estos factores posibilitan el clima organizacional, el cual puede ser un vínculo o una restricción para el verdadero funcionamiento de la organización dentro del grupo de trabajo dentro y fuera de la organización.

El mismo autor sostiene que trabajar en un ambiente cálido y armonioso ha sido considerado necesario y básico en todas las organizaciones, ya que, si no se trabaja en un lugar agradable, se tiende a perjudicar a los trabajadores, reduciendo su desempeño y esto connotara en los altos directivos los cuales pensarán en cambiar de empleados para trabajar pasando a un mejor empleado que sea plenamente funcional en la oficina de la organización.

Por su parte Brito Castro (2020) afirma que las organizaciones creen que un ambiente de trabajo productivo facilita el logro de las metas trazadas, por tal motivo, las organizaciones deben velar por el mejor clima organizacional, ya que esto afecta la forma en que los empleados observan la organización y se implican en ella. El ambiente adecuado en las organizaciones crea un mayor vínculo entre el talento humano y un mayor esfuerzo, es decir, mantener a los empleados comprometidos con sus roles dentro de la organización, para que logren sus objetivos, actitudes efectivas donde desarrollen una genuina unión emocional.

4.17. Dimensiones del desempeño laboral

El impacto del ambiente de trabajo en la productividad y desempeño de los trabajadores es un factor que ha cobrado mucha importancia en investigaciones como las de Borman y Motowidlo (1993), para que el contexto social pueda ser integrado al ambiente de trabajo. Presenta una teoría con dos tipos de desempeño: desempeño de tarea y desempeño contextual.

4.17.1. Desempeño de tareas

Completar una tarea es un concepto clásico de ejecución, una acción que produce un producto o servicio que cumple con las responsabilidades que una organización ha asumido, un predictor importante del desempeño de la tarea es la capacidad cognitiva, moldeada por el conocimiento de la ubicación, las habilidades entendidas como formas estandarizadas de resolver problemas y los hábitos entendidos como reacciones características. (Francisco Vicencio, Martínez-Peon, Ortiz-Jiménez, & Góngora-Rivera, 2021)

Borman y Motowidlo (1997) definen el desempeño de tareas como la capacidad del titular de un puesto para realizar actividades formalmente reconocidas como parte de una función de trabajo, actividades que directa o indirectamente contribuyen a un proceso técnico como parte de un proceso técnico. Sea el núcleo de su organización proporcionando los materiales o servicios que necesita.

Salazar y Ospina (2019) definen al desempeño de las tareas como la realización de actividades que se reconozcan formalmente como parte del trabajo, actividades que contribuyan al núcleo técnico de la organización, ya sea directamente como parte de ese

proceso técnico o indirectamente proporcionando los materiales necesarios para la ubicación del servicio de capacidad.

Sub indicadores:

- Conocimiento. Se refiere al nivel de conocimiento técnico y profesional adquirido en un campo relacionado con el campo de trabajo. En su capacidad para mantenerse al día con los desarrollos y tendencias actuales en su campo.
- Destrezas. Habilidad para hacer algo bien. Por lo general, no es una habilidad, pero generalmente se adquiere.
- Habilidades. Aptitudes, destrezas as habilidades innatas que una persona debe tener para tener éxito en un trabajo, ocupación u oficio en particular.

4.17.2. Desempeño contextual

El desempeño contextual aborda las variables moderadoras relacionadas con el contexto del desempeño organizacional, social y psicológico que catalizan, facilitan, obstaculizan e incluso inhiben, variables que trabajan a nivel individual o grupal, según Borman y Motowidlo (1993) las razones de la existencia de este tipo de variables son: Implícito sobre explícito.

Borman y Motowidlo (1993) señalan al desempeño contextual como el comportamiento que va más allá del desempeño de tareas técnicas y, en este sentido, apoya las condiciones organizacionales, sociales y psicológicas que actúan como catalizadores importantes para el desempeño de tareas, el impacto del entorno laboral en el desempeño de las personas es un factor cada vez más importante en los últimos años en la investigación científica sobre el comportamiento humano en el trabajo, presentan una teoría que permite integrar el contexto social en los constructos de desempeño.

Sub indicadores:

- Persistencia. - viene del verbo persistiré. Esto se puede traducir como estar inmóvil y quieto, ser constante en algo, perdurar por mucho tiempo. La persistencia también está relacionada con la superación de obstáculos, por difíciles que sean.
- Voluntad. - capacidad de juzgar libremente lo que es necesario y lo que no lo es.
- Cooperación. - La acción y eficacia colaborativa se refiere a la resolución de tácticas o habilidades que pueden ser aplicadas a un proceso o tarea de un grupo de personas u organismos con intereses y objetivos comunes. servicio o finalidad. Por ejemplo, ayudar a los colegas, apoyar y ayudar a los clientes y observar la cortesía organizacional.

- Cumplimiento de normas y procedimientos. - Cumplir órdenes y reglamentos, respetar la autoridad, adherirse a los valores y políticas organizacionales, ser concienzudo, respetar los plazos de trabajo y defender las virtudes cívicas.
- Reconocimiento y defensa de los objetivos organizacionales. - Lealtad a la organización, interés en las metas del departamento o unidad, permanencia en la organización en situaciones difíciles, representación compasiva de la organización ante personas externas y protección de la organización.

4.18. Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral

González López (2001), afirman que el factor de desempeño laboral dentro de una organización permite crear un clima laboral favorable entre autoridades y servidores públicos, toda esta serie de factores, permiten que los involucrados se sienten comprometidos con la organización motivándolos a cumplir con sus metas y objetivos; dentro de los factores citamos los siguientes:

- Remuneración justa. Es la retribución de los trabajadores por sus funciones, en interés de desarrollar su motivación y moral para que su productividad alcance el nivel óptimo.
- Capacitación del personal. Surge de la necesidad de mejorar la calidad de los servicios y productos, ocurriendo cambios a nivel organizacional donde se implementan nuevas tendencias y tecnologías. Es por esto que la capacitación es fundamental para que las organizaciones sean competitivas y productivas para mantenerse alineadas con las metas establecidas.
- Motivación. Para lograr un desempeño óptimo de los trabajadores, es fundamental promover estrategias de motivación, como incentivos económicos, para integrarlos en el proceso de toma de decisiones de un proyecto o promover un curso de gestión y compromiso donde los trabajadores demuestren su potencial, con el fin de aumentar la capacidad humana. motivación capital.
- Compromiso organizacional. Está en el compromiso que los empleados tienen con la organización. El compromiso que hacen con la organización cumple con sus objetivos y valores declarados, dándoles una gran ventaja en su crecimiento y retención.
- Trabajo en equipo. Una organización está formada por un grupo de personas que deben trabajar para lograr un objetivo final previamente planificado.
- Reconocimiento laboral. Reconocer el trabajo terminado es una de las técnicas más importantes. Los empleados a menudo se quejan de que sus jefes no saben que les está

yendo particularmente bien en sus trabajos. Sin embargo, el primer error en esta situación puede desmotivar rápidamente incluso a los mejores empleados. Decirles a los empleados que su trabajo va bien y mostrarles que están satisfechos no solo es rentable, sino también útil y valioso, lo que aumenta su motivación en el puesto. (Batthyány Dighiero & Sol, 2018)

- Participación del empleado. Cuando los empleados participan en la gestión y planificación de sus tareas, se sienten más seguros y se sienten parte de la empresa. Además, quién es más adecuado para planificarlo, porque son los trabajadores quienes hacen el trabajo y, por lo tanto, son los trabajadores quienes pueden sugerir mejoras y cambios que sean más efectivos. (Contreras Sánchez, 2018)
- La formación y el desarrollo profesional. Los empleados se sienten motivados por el crecimiento personal y profesional, por lo que priorizar la formación es bueno para el desempeño y fundamental para evitar riesgos de carácter psicosocial. Los beneficios son la autoestima, la satisfacción laboral, la mejora del desempeño laboral y la promoción (Sangrà, Estévez, Iglesias, & Souto-Seijo, 2019).
- Establecimiento de metas. Es una buena técnica para motivar a sus empleados a establecer objetivos que deben desarrollarse durante un período de tiempo y luego hacerlos felices con el logro de esos objetivos y desafíos. Debe haber metas alcanzables y medibles que no solo desafíen a los empleados (Molina H. , 2000)

4.19. Características del desempeño laboral

Garay y Yactayo (2021) señalan que las características del desempeño laboral corresponden a algunos factores que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- Comunicación. La capacidad de expresar las propias ideas de manera eficaz, tanto en grupo como individualmente.
- Iniciativa. La intención es influir positivamente en lo que está pasando para conseguir tus objetivos.
- Trabajo en equipo. Es la capacidad de trabajar en equipo o grupo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales mientras se crea un ambiente armonioso.
- Estándares de trabajo. Es la capacidad de cumplir o superar los objetivos o estándares de una organización y la capacidad de los datos para permitir la retroalimentación al sistema.

- Conocimiento. Es el nivel de conocimiento técnico y/o profesional alcanzado en un área relevante a su campo de trabajo, hasta la competencia que debe mantenerse con los avances y tendencias actuales.
- Adaptabilidad. Está relacionado con mantener la eficacia en diferentes entornos, con diferentes roles, responsabilidades y personas.
- Desarrollo de talentos. Es la capacidad de desarrollar las habilidades y destrezas de los miembros del equipo y planificar actividades de desarrollo efectivas.
- Potencia de diseño de trabajo. Es la capacidad de determinar las organizaciones y estructuras más efectivas para alcanzar los objetivos, y la capacidad de reconfigurar adecuadamente el lugar de trabajo para maximizar las oportunidades de mejora y flexibilidad para las personas.
- Maximizar el desempeño. La capacidad de establecer objetivos de rendimiento mediante la capacitación y la evaluación objetiva del rendimiento.

4.20. Diagnóstico de problemas de desempeño laboral relacionado con la motivación

Peñañiel (2017) determina que los estados de ánimo cambian a diario, ya que los humanos, no son máquinas y se ven expuestos; altibajos, problemas, momentos de alegría o tristeza. Esta situación es inherente a la condición humana, y aunque en teoría las situaciones laborales y personales deberían permanecer separadas, se reflejan en el desempeño laboral. A continuación, se presentan algunos aspectos del desempeño laboral relacionados con la motivación:

- Impuntualidad. Esta es una mala práctica y no contribuye de ninguna manera a la imagen de la empresa.
- Ambiente no confortable. Esta es una mala práctica y no contribuye de ninguna manera a la imagen de la empresa.
- Falta de cultura organizacional. Debe considerar a su personal para que entienda lo que su empresa necesita y funcione correctamente.
- La insatisfacción en el trabajo. Existiendo insatisfacción en el trabajo, se estará en presencia de un quiebre de relaciones entre subordinado, empleador.
- Falta de incentivos. Es una forma de premiar el esfuerzo de los subordinados, que no siempre es reconocido y en ocasiones elogiado por su esfuerzo.
- Falta de liquidez. El trabajador, al no contar con dinero suficiente dentro de la empresa se ve obligado a disminuir la productividad pensando que no le darán más de su salario por trabajar tanto.

- Capacitación. Mediante la Capacitación se fomenta la información y aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado y así desempeñar su labor basada en conocimientos técnicos es importante porque su objetivo es aumentar los conocimientos y/o cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo, en ella. Así mejorar el desarrollo personal y profesional del propio empleado (Villota, 2018).
- Retroalimentación del desempeño laboral. La retroalimentación consiste en un proceso de comunicación entre el superior directo y cada miembro de su equipo de trabajo, verificando el desempeño mostrado y las expectativas de la organización en el desarrollo de sus actividades. Esta práctica se realiza al final de la evaluación y, con base en los resultados obtenidos, completa el ciclo de evaluación del desempeño, ya que permite marcar pautas para identificar y potenciar las fortalezas de los colaboradores y abordar las debilidades de la evaluación. De esta forma, el feedback es una herramienta de apoyo fundamental para motivar y contribuir a la mejora del trabajo y la influencia dentro de una organización (Párraga-Zambrano, 2018)

4.21. Eficiencia en el desempeño laboral

Pretende alcanzar el objetivo de la mejor manera con los mínimos recursos y en el menor tiempo posible, afrontando situaciones un tanto complejas donde hay que tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos marcados por la organización (Rojas, Mesa, & Basulto, 2018).

Calvo (2018) señala que la eficiencia es la acción o capacidad de producir hasta lograr la excelencia gerencial con un mínimo de recursos, energía y tiempo y la máxima utilización de los recursos con que cuenta la organización, con el fin de lograr resultados deseados para:

- Alcanzar objetivos, utilizar racionalmente los recursos.
- Igualar esfuerzo y resultados.
- Idoneidad de los recursos y resultados esperados.
- Alcanzar metas con enfoques organizacionales.
- La relación entre la producción esperada y el rendimiento obtenido.
- Grado de consecución de metas y objetivos.

La eficiencia es la capacidad de hacer bien las cosas, se refiere al uso correcto de los medios para alcanzar las metas trazadas por la organización, que calidad se puede lograr en cada actividad que se realiza, también depende en gran medida de los atributos que posea el recurso humano, es necesario conocer todas las tendencias de la fuerza porque el mundo

siempre está cambiando, para satisfacer todas las necesidades de la comunidad.

4.22. Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos

En el sector público, las obligaciones, derechos y prohibiciones de los funcionarios públicos comprenden una serie de reglas que los trabajadores deben seguir en el desarrollo de sus actividades, las cuales están reguladas por la ley y no su cumplimiento será sancionado por ella, conforme a esta razón plenamente. Cumplir con las disposiciones de la ley como se indica a continuación:

Tabla 2.

Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos

DEBERES	<p>La Ley Orgánica de Servicio Público en su artículo 22 indica que los deberes son:</p>	<p>Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.</p> <hr/> <p>Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.</p> <hr/> <p>Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.</p> <hr/> <p>Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.</p> <hr/> <p>Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistir con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.</p>
DERECHOS	<p>La LOSEP en su artículo 23 determina que los derechos irrenunciables que deben percibir los servidores públicos en el que el empleador juega un papel fundamental, el artículo 23 determina los derechos irrenunciables que deben percibir los servidores públicos en el que el empleador juega un papel fundamental para el cumplimiento de los mismos, estos derechos son disposiciones que no puede ser violentadas, si es así se debe denunciar</p>	<p>Gozar de estabilidad en su puesto</p> <hr/> <p>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.</p> <hr/> <p>Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.</p>

	<p>cualquier tipo de abuso que perjudique al trabajador. Los derechos son:</p> <p>1 cumplimiento de los mismos, estos derechos son disposiciones que no puede ser violentadas, si es así se debe denunciar cualquier tipo de abuso que perjudique al trabajador.</p>	<p>Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria.</p>
PROHIBICIONES	<p>La LOSEP en el artículo 24 establece las prohibiciones a las que están expuestos servidores públicos en desarrollo de sus actividades, con el propósito de que no comentan ningún tipo de acto que atente contra la integridad de la institución a la que pertenecen, si acceden a alguna de estas restricciones serán sancionados con toda la rigurosidad del caso. Prohibiciones como:</p>	<p>Abandonar injustificadamente su trabajo.</p> <p>Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio al que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.</p> <p>Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas.</p> <p>Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales</p>

Nota: Ley Orgánica del Servicio Público y LOSEP.

Los servidores públicos tienen deberes y derechos que deben cumplir para el desempeño de sus actividades, pues son un conjunto de principios y normas, toman la idea de justicia y orden, regulan las relaciones entre las personas y es imperativo el respeto por parte de las autoridades públicas. Asimismo, consideran que las prohibiciones en el momento en que pertenecen a una organización son un obstáculo para hacer, manipular o utilizar algo que sea riesgoso para la organización y la gestión de la organización y los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos de que disponen el uso inadecuado puede causar daños graves, ya que existen leyes, reglamentos y políticas que restringen ciertas acciones en función de sus actividades.

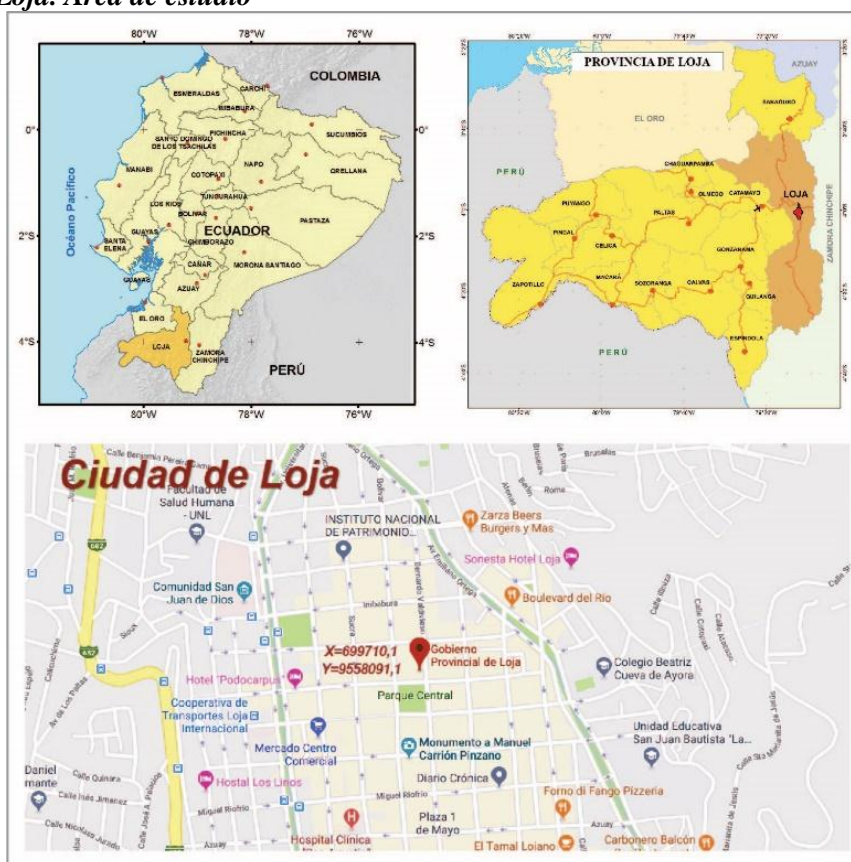
5. Metodología

El presente análisis se centró en un estudio mixto que utilizó métodos y procedimientos de investigación descriptivos, lo que permitió la investigación correlacional junto a técnicas desarrollados por la teoría de autores: Hernández Sampieri y Méndez Valencia (2018) para alcanzar las metas propuestas en el estudio. Así, se describen los procedimientos para recolectar, ordenar y analizar los datos. Por lo tanto, se asegura también la validez y el rigor científico en los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis.

5.1. Área de estudio

Figura 2.

Provincia de Loja. Área de estudio



Nota. Tomado de la Dirección de Planificación del Gobierno Provincial de Loja

5.2. Procedimiento

A continuación, se detallan los componentes utilizados en la investigación, tales como: enfoque metodológico cuantitativo, tipo de diseño e instrumentos de recolección de datos y unidad de estudio. Se aplicó la investigación descriptiva que permitió detallar la información recolectada a partir de datos originales, primarios y especificar las características del problema. Según Hernández Sampieri y Méndez Valencia (2019) los estudios descriptivos miden o recolectan datos para reportar información sobre varios conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema bajo investigación. Los

investigadores seleccionan un conjunto de preguntas llamadas variables y recopilan información sobre cada pregunta para describir o caracterizar el objeto de investigación.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, para explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre las dos variables de estudio consideradas, el clima laboral como variable independiente y el desempeño laboral de variable dependiente, y así se determinó si la variable independiente incide sobre la variable dependiente de la investigación en el Gobierno Provincial de Loja, como lo menciona Hernández Sampieri y Méndez Valencia (2019) el enfoque metodológico se enlaza a recuentos numéricos y métodos matemáticos. Donde representa una serie de procesos organizados y una idea que se delimita, después, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico o perspectiva.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo, es definido por Sánchez Molina y Murillo Garza (2021) como la validación realizada a través de la recopilación de información cuantitativa guiada por conceptos empíricos medibles derivados de los conceptos teóricos utilizados para construir la hipótesis conceptual. El análisis de la información recopilada tiene como objetivo determinar el nivel de importancia de las relaciones esperadas entre las variables.

Así mismo, se amplió con una investigación correlacional, donde se analizó si las variables estudiadas interactúan entre sí y cuál es el grado de relación existente entre las dos variables; según Hernández Sampieri y Méndez Valencia (2019) los investigadores pretenden visualizar cómo conectan diferentes fenómenos, o, por el contrario, si no existe conexión entre ellos. El punto principal de estos estudios es saber cómo se comporta una variable, conocer el comportamiento de otra variable relacionada y evaluar el grado de relación entre las dos variables.

En función a los objetivos planteados se aplicó un modelo no experimental, considerando que, las variables de estudio no fueron manipuladas durante la investigación, y como lo menciona Hernández Sampieri y Méndez Valencia (2019) es un estudio realizado sin ponderación con respecto de la ponderación, nunca = 1 (Superior. - afectación muy alta), casi nunca = 2 (Superior al promedio. - afectación alta), a veces = 3 (Promedio. - afectación moderada), casi siempre = 4 (Inferior al promedio. - muy poca afectación), siempre = 5 (Inferior. - poca afectación), cada una de las encuestas estuvo dirigida al cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación.

Para llevar a cabo los objetivos de la presente investigación, se basó en metodologías y técnicas de investigación que logren dar solución a la problemática; en este sentido, las

metodologías que se aplican comprenden una búsqueda sistemática y revisión bibliográfica así como levantamiento de información primaria.

5.3. Procesamiento y análisis de datos

La población general de estudio estuvo constituida por los servidores con nombramiento del Gobierno Provincial de Loja, se aplicó a todos los servidores con nombramiento, siendo un total de 184 empleados.

Tabla 3
Población de empleados con nombramiento

Opc	# Personas	Tipo de relación
1	184	Servidores con nombramiento del GPL

Nota. Tomado de la base de datos del Gobierno Provincial de Loja.

Para la recolección de datos se obtuvo la autorización pertinente, para aplicar los instrumentos de investigación a los empleados del Gobierno Provincial, se realizó un cronograma para determinar los tiempos de aplicación de encuestas, brindando asesoría para despejar las dudas que se presenten en el momento de responder las preguntas y que todos los cuestionarios sean llenados en su totalidad.

La recopilación de información para esta investigación se obtuvo principalmente de la aplicación de instrumentos de investigación al grupo de estudio para el levantamiento de información, del mismo modo, una búsqueda bibliográfica de libros, artículos científicos, revistas y otros que sirvieron de base para la ejecución de la investigación.

Se aplicaron dos cuestionarios para el levantamiento de información sobre las variables de estudio, el clima laboral y desempeño para de esta forma determinar la relación que existe. Los datos recopilados fueron tabulados y analizados con el software SPSS, que es un programa utilizado con mayor frecuencia en las ciencias sociales para realizar análisis estadístico de datos generados a través de encuestas o proyectos de investigación empírica, obteniéndose así el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que mide el grado de asociación entre las dos variables implicadas.

6. Resultados

Los resultados se han obtenido por la aplicación de encuestas a los servidores del Gobierno Provincial de Loja. Para evaluar y calificar las variables de estudio, se ha considerado asignar los pesos del 1 al 5 según la escala de Likert, los cuales se multiplican por los porcentajes de respuesta, obteniéndose así un puntaje promedio. Para su interpretación se ha considerado que el puntaje promedio es 2.5 $[(1+5) / 2]$, el promedio más alto es 5 y el promedio más bajo es 1. Lo que significa que, si los puntajes obtenidos están por sobre dicho promedio, son fortalezas, y si están por debajo, son debilidades.

Tabla 4
Jefe reconoce y valora esfuerzo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	50	27,2	27,2	27,2
	Casi siempre	53	28,8	28,8	56,0
	Algunas veces	53	28,8	28,8	84,8
	Muy pocas veces	19	10,3	10,3	95,1
	Nunca	9	4,9	4,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: De la aplicación de 184 encuestas realizadas a los servidores con nombramiento del Gobierno Provincial de Loja, con respecto a la primera pregunta referente al clima laboral, el 28,8% señaló que casi siempre o algunas veces su trabajo es reconocido y valorado por su jefe inmediato, y el 27,2% señala que su trabajo siempre es reconocido por su jefe, en este caso sería importante remarcar que el trabajo y esfuerzo reconocido por el jefe inmediato vuelven al servidor más productivo; sin embargo el 10,3% asegura que muy pocas veces su jefe sabe reconocer el trabajo que realiza y el 4,9% inclusive afirma que nunca le es reconocida su labor.

Tabla 5
Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	20,7	20,7	20,7
	Casi Siempre	57	31,0	31,0	51,6
	Algunas veces	53	28,8	28,8	80,4
	Muy pocas veces	23	12,5	12,5	92,9
	Nunca	13	7,1	7,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 31% de los encuestados señalan que casi siempre el supervisor laboral los orienta en las actividades del trabajo que realizan, el 29% señala que su trabajo solo algunas veces es orientado o supervisado por su jefe inmediato, el 21% contesta que siempre recibe una guía para ejecutar su labor, solamente el 7% indica que nunca reciben este tipo de orientación o supervisión; con respecto a esta pregunta habría que resaltar que cuando el jefe orienta o supervisa al servidor en la realización de las tareas la dirección obtendrá los resultados previstos.

Tabla 6
Satisfacción con remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	28	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	61	33,2	33,2	48,4
	Algunas veces	40	21,7	21,7	70,1
	Muy pocas veces	36	19,6	19,6	89,7
	Nunca	19	10,3	10,3	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 33,2% señalan que casi siempre se encuentran satisfechos con su remuneración; el 19,6% consideran que muy pocas veces su salario cumple con sus aspiraciones; y para el 10,3% su remuneración es completamente insatisfactoria. Un trabajador insatisfecho es una persona que más que aportar, va a restar a la empresa y a su servicio, cabe mencionar que los servidores no satisfechos con su remuneración tienden a ser impuntuales, desinterés por el trabajo, bajo desempeño, desmotivación que contagiará a sus compañeros.

Tabla 7
Labores acordes a manual de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	61	33,2	33,2	33,2
	Casi siempre	63	34,2	34,2	67,4
	Algunas veces	35	19,0	19,0	86,4
	Muy pocas veces	16	8,7	8,7	95,1
	Nunca	9	4,9	4,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 34,2% señalan que casi siempre sus labores son acordes al manual de funciones, el 33,2% confirman que sus actividades siempre han sido establecidas en el manual; solamente el 4,9% señala que su trabajo no corresponde a lo descrito en su manual de funciones; los manuales de funciones sirven para organizar el trabajo, al no contar o cumplir

con un manual de funciones, no se puede llevar información objetiva y el trabajo estaría desorganizado.

Tabla 8

Institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	13,6	13,6	13,6
	Casi siempre	30	16,3	16,3	29,9
	Algunas veces	55	29,9	29,9	59,8
	Muy pocas veces	48	26,1	26,1	85,9
	Nunca	26	14,1	14,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 29,9% señalan que algunas veces se utilizan charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos; el 26,1% confirma que muy pocas veces recibe algún tipo de capacitación; el 14,1% señala que en su trabajo nunca se utilizan charlas como capacitaciones con el fin de reforzar sus conocimientos, y solamente un 13,6% de los encuestados afirman siempre recibir capacitación; ante lo evidenciado sobre el desinterés de la institución en realizar capacitaciones a sus servidores esto conllevaría a una baja productividad con resultados poco técnicos, ya que las capacitaciones al servidor sirven para mejorar y reforzar sus conocimientos.

Tabla 9

Riesgos psicológicos en puestos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	9,2	9,2	9,2
	Casi siempre	24	13,0	13,0	22,3
	Algunas veces	41	22,3	22,3	44,6
	Muy pocas veces	57	31,0	31,0	75,5
	Nunca	45	24,5	24,5	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El porcentaje mayoritario de los criterios, es decir el 31% señalan que muy pocas veces existen riesgos psicológicos en su puesto de trabajo, y el 24,5% señalo que no existen estos riesgos en su lugar de trabajo; el 22,3% dicen que algunas veces se pueden presentar este tipo de riesgos; los riesgos psicológicos son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y la tarea, se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador

Tabla 10
Lugar de trabajo adecuado para realizar funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	50	27,2	27,2	27,2
	Casi siempre	79	42,9	42,9	70,1
	Algunas veces	35	19,0	19,0	89,1
	Muy pocas veces	14	7,6	7,6	96,7
	Nunca	6	3,3	3,3	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 42,9% señalan que casi siempre su lugar de trabajo se encuentra adecuado para realizar sus funciones sin impedimentos, y el 27,2% señala que siempre cuentan con los implementos para realizar sus funciones sin impedimentos en su lugar de trabajo, solamente el 3,3% indica que su lugar de trabajo no es adecuado para cumplir con sus funciones, ya que estos lugares donde se desarrollan las actividades diarias deberían de cumplir con una serie de características estructurales, de iluminación, de orden y limpieza de modo que no den lugar a riesgos, ni perjudiquen la salud y la seguridad de las personas que allí trabajan.

Tabla 11
Se utiliza diálogo en resolución de inconvenientes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	31,0	31,0	31,0
	Casi siempre	57	31,0	31,0	62,0
	Algunas veces	44	23,9	23,9	85,9
	Muy pocas veces	15	8,2	8,2	94,0
	Nunca	11	6,0	6,0	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 31% señalan que siempre o casi siempre los inconvenientes laborales se resuelven mediante el diálogo en su lugar de trabajo, y el 23,9% señala que algunas veces se utiliza el diálogo para resolver los problemas en su lugar de trabajo; el 6% confirma que nunca se utiliza el diálogo para resolver los contratiempos laborales; de los resultados se puede mencionar que la mejor manera de resolver conflictos laborales es mediante el dialogo ya que de esta manera se mantiene la calma e imparcialidad.

Tabla 12
Reconocimiento por el trabajo ejecutado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	8,2	8,2	8,2
	Casi siempre	27	14,7	14,7	22,8
	Algunas veces	47	25,5	25,5	48,4
	Muy pocas veces	39	21,2	21,2	69,6
	Nunca	56	30,4	30,4	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 30,4% señalan que nunca obtienen algún tipo de reconocimiento por parte de su superior o la institución por realizar bien su trabajo; el 25,5% expone que solo algunas veces ha recibido algún tipo de reconocimiento; el 14,7% dice que casi siempre ha sido reconocido su buen desempeño; y el 8,2% señala que siempre obtiene algún tipo de reconocimiento por realizar bien su trabajo. De los resultados obtenidos se puede mencionar si un trabajador no recibe ningún tipo de reconocimiento disminuye su productividad individual la mejor manera de hacer que esta incremente sería buscando una manera de redistribuir un beneficio a favor del trabajador y con esto fortalecer el compromiso entre el trabajador y la institución.

Tabla 13
Valoración de talento y habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	27	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	52	28,3	28,3	42,9
	Algunas veces	44	23,9	23,9	66,8
	Muy pocas veces	40	21,7	21,7	88,6
	Nunca	21	11,4	11,4	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Análisis: El 28,3% señalan que casi siempre su talento y habilidades son valorados en su trabajo, y el 23,9% señala que algunas veces su talento y habilidades son valorados en su puesto de trabajo; el 21,7% asegura que muy pocas veces se valora su labor; para el 14,7% indica que su labor y trabajo siempre son valorados; sin embargo el 11,4% considera que nunca ha recibido una adecuada valoración por su trabajo. De los resultados obtenidos se puede evidenciar una leve desigualdad, cabe mencionar que si el talento y habilidades con las que cuenta un trabajador no son valorados en su medida irán disminuyendo, lo cual afectara directamente a la productividad y con esto las consecuencias repercutirán en la institución.

Tabla 14
Motivación para realizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	58	31,5	31,5	31,5
	Casi siempre	69	37,5	37,5	69,0
	Algunas veces	32	17,4	17,4	86,4
	Muy pocas veces	18	9,8	9,8	96,2
	Nunca	7	3,8	3,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 37,5% señalan que casi siempre están motivados para realizar bien su trabajo; el 31,5% señala que siempre se sienten motivados para realizar bien su trabajo; solamente el 3,98% de los encuestados aseguran que nunca tienen motivación para cumplir con sus labores. De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el porcentaje más alto se encuentra motivado para realizar un trabajo óptimo y una minoría no está motivada, esto se podría deber a varios factores como son baja remuneración, espacio físico desordenado, sería importante trabajar con este sector con el fin de que no generalicen rumores ni malos entendidos dentro de la institución.

Tabla 15
Se recibe formación necesaria para desempeñar correctamente el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	20,7	20,7	20,7
	Casi siempre	65	35,3	35,3	56,0
	Algunas veces	49	26,6	26,6	82,6
	Muy pocas veces	23	12,5	12,5	95,1
	Nunca	9	4,9	4,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: El 35,3% señalan que casi siempre reciben la formación necesaria para realizar bien su trabajo; el 26,6% dicen que solo algunas veces han recibido este tipo de capacitación; el 20,7% confirman que siempre reciben formación para la ejecución de sus labores; y el 4,9% indica que no recibe la formación necesaria para realizar correctamente su trabajo. De los resultados obtenidos se verifica una leve igualdad, con esto se podría hacer hincapié de que es muy importante por la formación del servidor ya que gracias a esta será más sencillo llevar a cabo con éxito las metas propuestas y con esto afrontar nuevos desafíos requeridos por la institución.

Tabla 16***Se facilita oportunidades para desarrollo de carrera profesional***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	28	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	49	26,6	26,6	41,8
	Algunas veces	53	28,8	28,8	70,7
	Muy pocas veces	33	17,9	17,9	88,6
	Nunca	21	11,4	11,4	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 28,8% señalan que algunas veces se presentan las facilidades para desarrollar su carrera profesional dentro de la institución; el 26,6 confirma que la institución casi siempre brinda la posibilidad de desarrollo profesional; el 17,9% confirmaron que muy pocas veces en la institución se dan facilidades que posibiliten un mejor desenvolvimiento profesional; solo el 11,4% señala que no se facilitan oportunidades. De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de servidores no tiene oportunidades para desarrollar su carrera profesional, lo cual es un retroceso a largo plazo para la institución al no contar con servidores actualizados.

Tabla 17***Se siente autonomía para expresar ideas y opiniones***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	48	26,1	26,1	26,1
	Casi siempre	61	33,2	33,2	59,2
	Algunas veces	44	23,9	23,9	83,2
	Muy pocas veces	24	13,0	13,0	96,2
	Nunca	7	3,8	3,8	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022).

Análisis: Se determinó que, el 33,2% de los servidores casi siempre se sienten con autonomía al momento de expresar sus ideas; el 26,1% dicen que siempre tienen este tipo de autonomía; el 23,9% ha sentido solo algunas veces este tipo de autonomía; y el 3,8% señala que nunca se sienten con autonomía al momento de expresar sus ideas u opiniones en su puesto de trabajo. En los resultados obtenidos la mayoría de los servidores manifestó sentir autonomía al momento de expresar su opinión, esto es muy bueno para el desarrollo de la institución, la autonomía laboral se define como la libertad que tienen los trabajadores para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios.

Tabla 18***Facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	31,0	31,0	31,0
	Casi siempre	63	34,2	34,2	65,2
	Algunas veces	33	17,9	17,9	83,2
	Muy pocas veces	22	12,0	12,0	95,1
	Nunca	9	4,9	4,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 34,2% de los servidores casi siempre cuentan con los implementos y la tecnología necesaria para realizar a cabalidad sus labores; el 31% siempre dispone de estos elementos; y el 4,9% señala que nunca cuenta con materiales de trabajo ni tecnología necesaria. De los resultados obtenidos se evidencia que casi la mitad no cuenta con los materiales necesarios para desarrollar sus actividades diarias lo que resultaría contraproducente para el desarrollo de la institución por lo que los servidores no concluirán con las metas laborales.

Variable de desempeño**Tabla 19*****Cumplimiento de objetivos demostrando iniciativa***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	87	47,3	47,3	47,3
	Casi siempre	79	42,9	42,9	90,2
	Algunas veces	17	9,2	9,2	99,5
	Muy pocas veces	1	,5	,5	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 47,3% de los servidores señalan que siempre cumplen con los objetivos, demostrando iniciativa en la realización de las actividades laborales dentro del tiempo indicado; el 42,9% casi siempre lo hace; mientras que solamente el 0,5% señalan que muy pocas veces cumplen con los objetivos deseados con iniciativa en lo que respecta a sus labores dentro de la institución. A la iniciativa laboral se la puede resumir como esa actitud y comprensión que se tiene por el trabajo acumulado, un claro ejemplo de la iniciativa laboral es cuando se debe entregar un informe sobre el tiempo y se debe trabajar un tanto más rápido y tal vez poner un empeño más determinante.

Tabla 20
Se va más allá de requisitos exigidos para mejorar resultado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	83	45,1	45,1	45,1
	Casi siempre	71	38,6	38,6	83,7
	Algunas veces	24	13,0	13,0	96,7
	Muy pocas veces	6	3,3	3,3	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 45,1% de los servidores afirman que en su trabajo siempre van más allá de lo exigidos si con esto se obtiene la meta deseada; el 38,6% afirma que casi siempre tienen que hacerlo; mientras que el 3,3% señalan que muy pocas veces se ven en la necesidad de ir más allá de las exigencias establecidas para sus labores dentro de la institución. De los resultados obtenidos, los servidores en su gran mayoría afirman que tienen que exigirse más de lo establecido para obtener los resultados de calidad en su trabajo, lo cual es excelente por lo que significa que va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas, produciendo o realizando un trabajo de alta calidad.

Tabla 21
Se cumple con metas dentro de cronogramas establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	94	51,1	51,1	51,1
	Casi siempre	82	44,6	44,6	95,7
	Algunas veces	6	3,3	3,3	98,9
	Muy pocas veces	2	1,1	1,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 51,1% de los servidores señalan cumplir con las metas dentro de los cronogramas establecidos; el 44,6% casi siempre lo hace; mientras que el 1,1% señalan cumplir muy pocas veces con las metas laborales dentro de los tiempos dispuestos, de los resultados obtenidos la mayoría de servidores manifiesta cumplir con las metas dentro de los tiempos establecidos mediante cronogramas que son una herramienta esencial para elaborar calendarios sobre las actividades de una manera sencilla de organizar el trabajo.

Tabla 22
Se adapta con rapidez a los cambios del entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	96	52,2	52,2	52,2
	Casi siempre	77	41,8	41,8	94,0
	Algunas veces	8	4,3	4,3	98,4
	Muy pocas veces	2	1,1	1,1	99,5
	Nunca	1	,5	,5	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 52,2% de los servidores señalan que siempre se adaptan con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral; el 41,8% afirman que casi siempre logran adaptarse con rapidez; mientras que el 0,5% señalan que nunca se adaptan con rapidez a los cambios que se generan dentro de su entorno en el trabajo. Los trabajadores identifican los cambios y en qué consisten para estar al corriente sobre qué habilidades adquirir o qué capacitaciones tomar, adaptarse a un nuevo ambiente implica ser flexible, desprenderse de algo, en este caso de ideas antiguas o estrategias tradicionales.

Tabla 23
Ambiente de trabajo facilita el desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	51	27,7	27,7	27,7
	Casi siempre	83	45,1	45,1	72,8
	Algunas veces	39	21,2	21,2	94,0
	Muy pocas veces	9	4,9	4,9	98,9
	Nunca	2	1,1	1,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 45,1% de los servidores señalan que casi siempre el ambiente de trabajo facilita el desempeño laboral; 27,7% afirma que siempre el ambiente laboral les facilita cumplir con sus actividades; mientras que para el 1,1% nunca se presentan las facilidades para la realización de las tareas laborales. Sobre la base de los resultados se evidencia un ambiente de trabajo positivo, lo cual contribuye a una mayor productividad y compromiso de los servidores, por esa razón, resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo sea adecuado, agradable y estimulante para conseguir un equipo motivado de alta productividad.

Tabla 24
Sigue indicaciones sin cuestionamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	39	21,2	21,2	21,2
	Casi siempre	78	42,4	42,4	63,6
	Algunas veces	54	29,3	29,3	92,9
	Muy pocas veces	10	5,4	5,4	98,4
	Nunca	3	1,6	1,6	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 42,4% de los servidores señalan que cuándo se planifican las actividades y le piden una nueva tarea, siempre siguen las indicaciones y no cuestiona nada, aunque se le ocurran soluciones mejores; el 29,3% responden que solo algunas veces lo hacen; mientras que el 1,6% señalan que nunca cuestionan las nuevas tareas. De los resultados obtenidos la mayoría de los servidores manifiesta no cuestionar nada, al respecto en el ámbito laboral se debería buscar mejoras con el debido respeto a los superiores, lo cual generaría un ambiente eficiente de forma conjunta, en busca del crecimiento de la institución.

Tabla 25
Habilidad de trabajar en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	102	55,4	55,4	55,4
	Casi siempre	68	37,0	37,0	92,4
	Algunas veces	12	6,5	6,5	98,9
	Muy pocas veces	1	,5	,5	99,5
	Nunca	1	,5	,5	100,0
Total		184	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuesta a los servidores del GPL (2022)

Análisis: El 55,4% de los servidores señalan que siempre se han consideran con la habilidad de trabajar en equipo; el 37% afirman que casi siempre poseen esta habilidad; mientras que el 0,5% señalan nunca han sido están aptos para trabajar en equipo. De los resultados obtenidos los servidores manifiestan trabajar en equipo, lo cual significa contar con la capacidad necesaria para que todos los miembros de un proyecto consigan un objetivo común, se trata de una de las características más demandadas por las instituciones, así como de una habilidad necesaria para facilitar el cumplimiento de objetivos en cualquier ámbito laboral.

Tabla 26
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.200	184	<.001
Desempeño Laboral	.287	184	<.001

Nota: Aplicación de encuestas a trabajadores de GPL (2021)

Análisis: Siendo la muestra investigada mayor a 50, se aplicó la prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov, en donde se especifica que el nivel de significancia es de 0.001, que es menor al 0.05, con lo que se concluye que no tiene una distribución normal por lo que se debe aplicar una estadística no paramétrica, situación que sirve para utilizar el coeficiente Rho de Spearman con el que se puede establecer la relación existente entre las variables intervinientes en este estudio.

Tabla 27
Correlación Factor motivación-desempeño laboral

		Desempeño Laboral		MOTIVACION	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.914**	
		Sig. (bilateral)	.	<.001	
		N	184	184	
	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	.914**	1.000	
		Sig. (bilateral)	<.001	.	
		N	184	184	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: El factor motivación, relacionados con las preguntas 1, 9, 10 y 11, fue analizado y correlacionado con la variable desempeño laboral. La prueba Rho de Spearman proporcionó el coeficiente de correlación existente entre el factor motivación y el desempeño laboral siendo este el valor de 0.91, que nos establece una correlación fuerte y positiva con un grado de significancia de 0.01 que es menos al 0.05 admitido como válido.

Tabla 28
Correlación factor comunicación-desempeño laboral

		Desempeño Laboral		COMUNICACION	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.884**	
		Sig. (bilateral)	.	<.001	
		N	184	184	
	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	.884**	1.000	
		Sig. (bilateral)	<.001	.	
		N	184	184	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: Al aplicar la prueba Rho de Spearman para establecer la correlación entre el factor comunicación y la variable desempeño laboral, se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0,88 que establece una correlación fuerte y positiva, y, el grado de significancia de 0,01 demostrándose que existe relación entre el factor comunicación y el desempeño laboral.

Tabla 29
Correlación factor ambiente laboral-desempeño laboral

			Desempeño Laboral	AMBIENTE LABORAL
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.912**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	184	184
	AMBIENTE DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	.912**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	184	184

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: Al analizar los datos presentados en la tabla, se puede establecer que entre el factor ambiente laboral y la variable desempeño laboral, existe correlación, ya que la prueba de Rho de Spearman, dio como resultado del coeficiente de correlación 0,912 que indica que esta correlación es fuerte y positiva; se establece también el grado de significancia, siendo este de 0,01 con lo que se comprueba que existe relación entre estas dos situaciones.

Tabla 27
Correlación factor capacitación-desempeño laboral

			Desempeño Laboral	CAPACITACION
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.908**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	184	184
	CAPACITACION	Coeficiente de correlación	.908**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	184	184

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: Al aplicar la prueba de Rho de Spearman, en los datos recopilados, se pudo determinar que el coeficiente de correlación entre el factor capacitación y la variable desempeño laboral es de 0.90 con lo que se establece que esta si existe correlación siendo esta fuerte y positiva; el grado de significancia es 0,001 por lo que se comprueba la existencia de la relación entre la capacitación y el desempeño laboral.

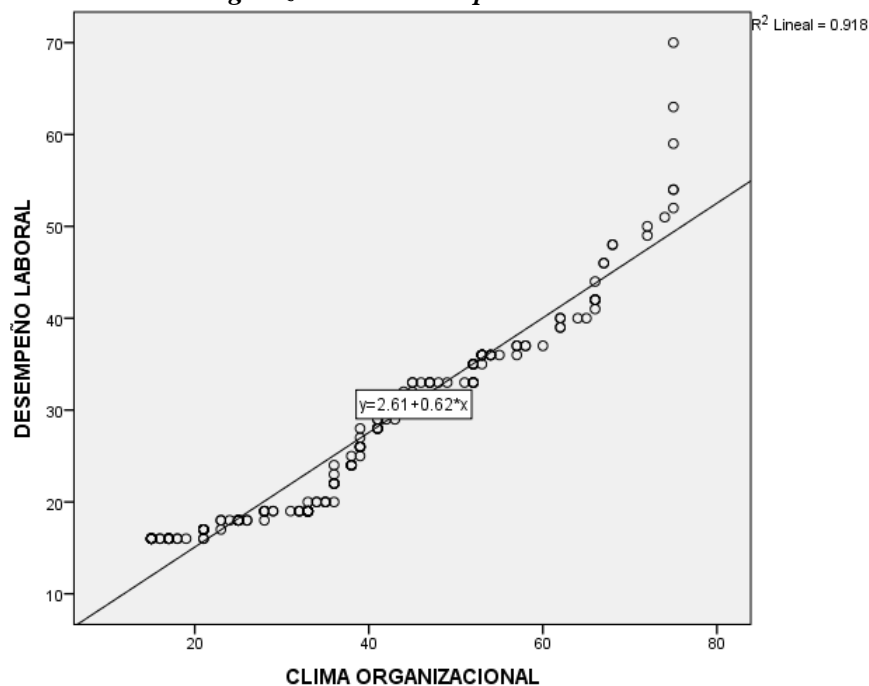
Tabla 31
Correlación clima organizacional-desempeño laboral

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	184
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.911**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	184

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: Datos de la prueba de Rho de Spearman

Figura 3
Gráfica de Correlación Clima Organizacional-Desempeño laboral



Nota: Datos de la prueba de Rho de Spearman

Análisis. Los datos analizados demuestran que el clima organizacional se correlaciona de manera fuerte y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Provincial, ya que el valor de Rho es 0,911, muy próximo al 1. El valor de p es 0.01 que es menor al nivel de significancia 0.05 y por lo tanto se demuestra que, en el Consejo Provincial, entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe relación, es decir que a mejor ambiente laboral el desempeño de los trabajadores también mejora.

7. Discusión

En el estudio actual, para el cumplimiento del primer objetivo específico enfocado a identificar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Provincial de Loja, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman de las variables dependiente e independiente de estudio. Con los datos obtenidos en esta investigación, se determinó que el nivel de correlación entre el factor motivación y el desempeño laboral, es 0,91 lo que corresponde al valor del coeficiente de correlación de rangos (Rho) siendo esta positiva fuerte, es decir que existe correlación muy significativa, lo que coincide con motivación elevada implica una ventaja competitiva que permite alcanzar calidad en los servicios que presta; coincidiendo con otros estudios en los que se concluye que la motivación produce en el personal realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. (Sum Masariegos, 2015)

Haciendo referencia al factor comunicación, la prueba Rho de Spearman proporcionó un coeficiente de correlación de 0.88, lo que indica una correlación positiva alta, es decir que la relación es bilateral y directa, con un índice de significancia de 0.01. Estos resultados coinciden con los obtenidos en otras investigaciones como por ejemplo la realizada en la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo – Huancayo (Marín Vilchez, 2019), donde se pudo identificar que en lo que respecta al grado de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa, la r de Pearson hallada es de 0.970, existiendo por lo tanto una **CORRELACIÓN DIRECTA O POSITIVA ALTA**

Otro factor analizado es el del ambiente de trabajo, dicho de otra manera, se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen a que el lugar de trabajo sea satisfactorio, estableciéndose que este factor influye en la productividad y buen desempeño de los trabajadores, como lo demuestra el coeficiente 0.91 de Rho que se obtuvo en el proceso de investigación, con un grado de significancia 0.01 y que demuestran la relación existente entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral. La investigación realizada por Aldas (2013), concluye que el clima laboral es el ambiente trabajo donde el personal demuestra todas sus destrezas , motivaciones como ente capacitado para realizar las diferentes funciones, el mismo que les permite interrelacionarse con los diferentes departamentos y fomentar un ambiente laboral y una comunicación eficiente, los mismos que generan el crecimiento organizacional y personal.

Un cuarto y último factor analizado es el de la capacitación, considerándose que el crecimiento personal mejora los resultados de las tareas asignadas, siendo una estrategia

fundamental para el desarrollo organizacional. Según el coeficiente de correlación Rho, que es de 0,9 existe correlación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Provincial; resultados coincidentes se encontraron en una de las múltiples investigaciones que se han publicado, donde se especifica que con la aplicación del estadígrafo de correlación de Pearson, que mide la correlación entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral, se obtuvo un valor de $\rho = 0,729$ con lo cual se acepta que el nivel de capacitación del personal si incide en el desempeño laboral de los colaboradores. (Navarrete Villota, 2018)

En cuanto al segundo objetivo específico, que trata de determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de los servidores del GPL, se destaca la directa relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los servidores del GPL. Es decir, el clima laboral bien o mal definido de la organización, tiene consecuencia directa sobre el desempeño laboral de los servidores, puesto que, si no existen las herramientas adecuadas para la ejecución de tareas, no se pueden lograr las metas propuestas.

Por otro lado, se determinó por medio del coeficiente de determinación que el clima laboral en la institución es favorable por lo que no existe afectación negativa al desempeño de los trabajadores del consejo Provincial.

Los resultados obtenidos concuerdan con investigaciones realizadas, en relación con Alipoor (2017) donde evidenció que, la estructura organizacional tiene un efecto negativo significativo en el desempeño laboral de los empleados de un hospital privado de Ahvaz. Esto significa que, a medida que la normativa y la complejidad en el nivel (vertical, horizontal geográfico), la formalidad y la concentración organizacional es mayor, sin embargo, el desempeño laboral de los empleados disminuye. En cuanto a, la investigación de Sianipar Charles (2021) obtuvo que, la relación entre la estructura organizativa no es demasiado significativo para el desempeño laboral, en contraste, el impacto causado por la estructura organizacional es muy pequeño.

Por el contrario, existen investigaciones que se contrastan con los resultados obtenidos como menciona Isla Acosta (2021), donde determino que, por medio del coeficiente de análisis estadístico de Pearson, existe una correlación positiva alta de 0,732 que equivale a 73,20%. Del mismo modo Hutabarat (2015), quién investigó las relaciones directas e indirectas de los efectos de la cultura organizacional, la estructura organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los docentes, donde determinó que, la estructura organizacional tuvo un impacto positivo sobre el desempeño laboral de los docentes, el efecto directo fue del 29,50%, mientras tanto, el efecto indirecto no fue significativo. Así mismo, Kessler (2007),

determinó que los docentes que trabajan en un departamento con estructura organizacional bien definida, presentan mayores niveles de desempeño laboral y presentan menos casos de comportamientos inapropiados con estructura mal diseñada.

A fin de dar cumplimiento al objetivo general que busca Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Provincial y de acuerdo al análisis realizado, se encontró que el ambiente laboral en esta institución es bastante favorable por lo que el desempeño de los trabajadores no se ve afectado, esto queda claramente demostrado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0.91, siendo esta correlación positiva alta que influye directamente en ambas variables. Latorre (2012) indica que la percepción que los empleados tienen de la institución favorece al rendimiento en su trabajo, porque los servidores sienten el compromiso de la empresa o institución de cuidar su bienestar.

8. Conclusiones

El clima laboral incide de manera significativa en el desempeño de los servidores del Gobierno Provincial de Loja, pues estadísticamente se tiene que hay una relación positiva alta y significativa ($Rho=0.9$) entre las variables de estudio; asimismo se ha determinado en base a puntuaciones que ambas variables califican a nivel fuerte; en consecuencia, si la variable independiente está moderado, el desempeño será mejor; caso contrario si el clima es débil, el desempeño será menor.

Los factores que intervienen en el clima organizacional de la prefectura se ubican a nivel muy significativo, siendo sus principales dimensiones la motivación, capacitación, ambiente de trabajo y comunicación. Esta calificación indica que hay pocas debilidades en cuanto a: la responsabilidad en el cumplimiento de metas, recompensas no monetarias que son prácticamente inexistentes, temor a asumir riesgos en la toma de decisiones, conflictos o disparidad en las opiniones, y falta de identificación institucional.

El nivel de desempeño laboral de los servidores del Gobierno Provincial de Loja califica también a nivel muy significativo; sin embargo, siendo esta una institución pública, uno de sus principales objetivos es mejorar el servicio que presta a la ciudadanía, por lo que requiere de un mejoramiento continuo para lograr llegar a cumplir las metas deseadas.

9. Recomendaciones

Para lograr que el clima laboral sea bueno y así lograr un mejor desempeño, es necesario que el Gobierno Provincial de Loja, realice monitoreos constantes sobre su nivel de satisfacción de trabajar en la institución y sobre su nivel de logro de metas establecidas; esto ayudaría a determinar los factores débiles y tomar las acciones correspondientes.

Para mejorar el clima laboral en el Gobierno Provincial de Loja, es necesario ofrecer a los trabajadores un ambiente adecuado, libre de incertidumbres y conflictos. Para ello es importante aclararles sobre la función que cumplen dentro de la entidad y el nivel de autoridad que tienen; se les debe hacer sentir que no están solos ante sus dificultades, brindándoles apoyo y comprensión; se les debe brindar mayores incentivos no económicos, como el reconocimiento en público o a través de un diploma; y hacer reuniones mensuales para evaluar su nivel de satisfacción respecto al trabajo que desempeñan y hacia la institución.

Al mejorar el clima laboral se podrá lograr un mejor desempeño laboral de los servidores del Gobierno Provincial de Loja; por lo que es necesario que el personal trabaje bajo la misma premisa que todos deben alcanzar de manera eficiente y permanente los objetivos de la institución; y brindarle las facilidades y herramientas necesarias en su ambiente de trabajo.

Implementar actividades de mejora del clima y desempeño laboral del Gobierno Provincial de Loja, para brindar un mejor ambiente al trabajador, y que este se sienta satisfecho en su trabajo y con la institución, lo que se verá reflejado en su desempeño y calidad de servicios brindados. Asimismo, es necesario que los equipos responsables de las actividades de mejora se comprometan con su desarrollo y cumplan en el periodo establecido en todo lo programado.

10. Bibliografía

- Aldas Gallegos, Á. P. (2013). *EL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO*. Ambato. Ecuador: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Alipoor, H. A. (2017). The Effect of Organizational Structure on Employees' Job Performance in Private Hospitals of Ahvaz. *Journal of Ecophysiology and Occupational Health*.
- Batthyány Dighiero, K. &. (2018). Valorización económica de los cuidados no remunerados en salud.
- Batthyány Dighiero, K., & Sol, S. S. (2018). Valorización económica de los cuidados no remunerados en salud: un aporte al reconocimiento del trabajo invisible de los hogares y las mujeres. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.
- Bautista Blanco, D. H. (2020). Gestión por competencias y desempeño laboral.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*, 54-60.
- Borman, W. C. (1993). Expanding el dominio del criterio para incluir elementos de desempeño contextual. *Publicaciones de la Facultad de Psicología*.
- Brito Castro, Y. C. (2020). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Caso de estudio centro Educativo Réplica Aguirre Abad, Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Saturnina Gil Basulto, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Retos*, Cuba.
- Carbajal Rebaza, K. Y. (2018). *Los regímenes laborales y su relación con el desempeño laboral*.
- Cayo Condor, R., & Lazo Zambrano, A. B. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en el ámbito empresarial. *Universidad Peruana Union*.
- Cedeño Catagua, T. G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios. *Revista San Gregorio*.
- Chávez Yépez, H. F. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral. *Repositorio.uta*, 125.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Contreras Sánchez, J. (2018). *La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas*. Bogotá -

- Colombia: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado.
- Cordero Leyva, I. A., Téllez Gonzalez, M., & Rodríguez Parra, J. F. (2021). Procedimiento para el desarrollo del clima organizacional como competencia de dirección de educación. *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT, 1*, 245-268.
- Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual. *Psicología y Organización*, 123-147.
- Cueva Santillan, R. M., & Ponce Escalante, M. L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Cunza Saco, K. M. (2018). La inteligencia emocional de los actores educativos y su relación con el clima organizacional de las instituciones educativas del distrito de Matahuasi-Concepcion. *Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle*.
- Curo Azabache, J. M., & Ruíz Galarreta, K. C. (2018). *Análisis del clima laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo - Perú: Universidad Ciudad de Sipán.
- David R. J. Hose, H. P., & Alan Steven Orcid, a. C. (2018). Redesign of the Synthesis and Manufacture. *Organic Process Research & Development*, 241-246.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Duffua, S. R. (2005). Planeación y control.
- Erazo, L. R. (2005). *Psicología clínica de la salud. Un enfoque conductual*. UNAM.
- Fernández, L., A., & Cadena Alarcón, E. K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vicencio Francisco M., Martínez-Peon, D., Ortíz-Jiménez, X. A., & Góngora-Rivera, J. F. (2021). Índice de desempeño para tareas de atención sostenida. *Memorias del XLIV Congreso Nacional de Ingeniería Biomédica*.
- Galicia Villanueva, M. G. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.
- Gamboa, J. P. (2007). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*.
- Garay y Yactayo. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

- George H. Litwin, R. A. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. California : Publicaciones de la Escuela de Negocios de Harvard.
- Georgopoulos, B., & Tannenbaum, A. (1957). Un estudio de la eficacia organizacional. *American Sociological Review*, 534-40.
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio.
- González López, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid España: Ediciones Días de Santos, S.A.:
- González Téllez, C. L. (2021). Procedimiento para el desarrollo del clima organizacional.
- Guartán, A. T. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*.
- Hernández Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Sede Académica La Paz: Mc Graw Hill educación.
- Hernández-Sánchez, I. P.-P. (2018). Comportamiento Organizacional Ciudadano.
- Hutabarat, W. (2015). Investigation of teacher job-performance model: Organizational culture, work motivation and job-satisfaction.
- Ibarra-Michel, J. P., & Valdez, M. V. (2017). La Posmodernidad y Su Influencia En La Sustentabilidad; Enfoque En Las Organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa* .
- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Isla Acosta, M. (2021). Estructura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2020.
- Jojoa Vargas, A. M. (2017). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Bpgptá - Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Kely, H. G. (2019). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca–2019. Pilco Marca - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Lara Satán, A. A., & Andrade Monteros, J. A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo. Ambato - Tungurahua : Universidad Técnica de Ambato.
- Latorre Navarro, M. F. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos el Desempeño Laboral*. Valencia: Escuela de Post Grado de la Facultad de psicología de la Universidad de Valencia.

- Leal Pacheco, S., & Cortés Rodríguez, D. A. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. Encuentros. Universidad Autónoma del Caribe , 145 - 161.
- Likert, J. G., & Araki, C. T. (1986). Gestión sin jefe: Sistema 5. Revista de desarrollo de liderazgo y organización, 17-20.
- Lickert, R. (1967). *The human organization*. Washington: McGrawHill.
- Lusthaus, C., Carden, F., Adrien, M.-H., Anderson, G., & Montalván, G. P. (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Marín Vilchez, L. J. (2019). Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Maritza Elizabeth y Ortiz Farfán. ((2022). CLIMA ORGANIZACIONAL;DESEMPEÑO LABORAL;DIMENSIONES.
- Martin, M. &. (2003). Clima de trabajo y eficacia de centros docentes : percepciones y resultados. España: Universidad de Alcalá.
- Martinez Briones, L. B. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de Educación Superior Universitaria, Los Olivos, 2018. Perú: Universidad César Vallejo.
- Martínez-Selva, J. M.-N. (2006). *Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones*.
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 23-33.
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño.
- Morín, M. G. (2005). Capacitación.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). Una teoría de las diferencias individuales en la tarea y el desempeño contextual. Rendimiento humano, Asociación Americana de Psicología , 71-83.
- Motowidlo, S. J. (1997). Theory of individual differences in task and contextual performance. Human performance.
- Murrieta Saavedra, Y., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. Revistas Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Navarrete Villota, M. J. (2018). La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Navarro, R. E., Santillán, A. G., & Rocío, C. B. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Veracruz - México: eumed.net.
- Niebel, B. &. (2014). *Métodos, estándares y diseño del trabajo*.
- Olazabal Tellez, K. E. (2017). *Supervisión en el trabajo y la estabilidad laboral*.
- Ortiz Farfán, M. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Pacheco, C. y. (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*.
- Padilla Andrade, R., Moreno, Y., & G. X. (2017). *Nivel de desempeño y satisfacción laboral en empresas de la ciudad de Loja. Caso de estudio "LOJAGAS"*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Parra, G. y. (2021). *Procedimiento para el desarrollo del clima organizacional*.
- Párraga-Zambrano, L. (2018). *Evaluación del desempeño por competencias*. *Revista Científica FIPCAEC*.
- Paz Marcano, A. I., Sánchez González, A. J., & Sánchez Valbuena, I. J. (2019). *Liderazgo gerencial: acción estratégica de las empresas de servicios públicos*. *Universidad de la Guajira*.
- Peñañiel, J. B. (2017). *Diagnóstico de Problemas de Desempeño Laboral Relacionados Con La Motivación*.
- Pérez, M. I. (1987). *La satisfacción laboral*.
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). *Los efectos del clima organizacional en el desempeño laboral gerencial y la satisfacción laboral*. *Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano*, 126-146.
- Reyes González, S. V. (2020). *Clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena*. Santa Elena - Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Ríos-Manríquez, M., López-Mateo, C., & Sánchez-Fernández, M. D. (2019). *El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial*.
- RIVAS. (2018). *Clima Organizacional Una construcción personalista del ambiente laboral*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Pearson, Ed.) Mexico: 13ra. Edición. Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. *Revista Educación de Valores*, 1-18.

- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio.
- Rodríguez, L. y. (2021). Procedimiento para el desarrollo del clima organizacional.
- Rojas Vega, E. J. (2017). Competencias profesionales y desempeño laboral.
- Rojas, J. C., Mesa, A. P., & Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo*.
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 1 - 21.
- Samaniego, V. H. V., Vásconez, H. D. V., Chávez, F. F. G., & Altamirano, L. F. N. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales.
- Sánchez Molina, A. A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional.
- Sangrà, A., Estévez, I., Iglesias, V., & Souto-Seijo, A. (2019). Desarrollo profesional docente a través de las ecologías de aprendizaje: Perspectivas del profesorado. *Revista Electrónica de tecnología Educativa*.
- Segredo, G. I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*.
- Sianipar Charles . (2021). Impact of Corporate Culture, Division of Labour, Organizational Structure Toward Job Performance PT.
- Sum Masariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño organizacional. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Quetzaltenango . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Tessi, M. (2012). Comunicación interna en la práctica: siete premisas para la comunicación en el trabajo.
- Tovar, R. A. (2012). Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. San Diego. California : Grupo Nelson.
- Troncoso Roa, P. &. (2019). Cultura organizacional .
- Uriarte, J. M. (2020). Clima Organizacional. <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>.

Vera Campuzano, N. &. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. . *Revista Universidad y Sociedad*.

11. Anexos

Anexo 1. Análisis de Datos

RESULTADOS DE CORRELACION

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?	
0																	
Siempre	Media	1,43	1,56	1,68	1,30	2,08	2,39	1,43	1,34	2,34	1,78	1,33	1,56	1,79	1,45	1,34	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
	Desviación estándar	,497	,499	,470	,460	,810	,867	,497	,478	,760	,599	,474	,499	,631	,500	,478	
Casi siempre	Media	2,92	3,13	3,46	2,62	3,81	4,34	2,49	2,76	4,46	3,58	2,58	2,97	3,49	2,89	2,75	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
	Desviación estándar	,572	,563	,573	,647	,601	,477	,552	,625	,550	,569	,653	,620	,575	,660	,724	
Algunas veces	Media	4,47	4,71	5,00	4,47	5,00	5,00	4,29	4,59	5,00	5,00	4,35	4,47	5,00	4,35	4,47	
	N	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
	Desviación estándar	,514	,470	0,000	,514	0,000	0,000	,470	,507	0,000	0,000	,493	,514	0,000	,493	,514	
Muy pocas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Desviación estándar																
Total	Media	2,37	2,54	2,77	2,18	3,11	3,48	2,17	2,27	3,51	2,87	2,17	2,46	2,84	2,35	2,26	
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
	Desviación estándar	1,133	1,159	1,226	1,133	1,237	1,250	1,018	1,160	1,285	1,239	1,096	1,101	1,222	1,116	1,162	

¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas?	¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?	
Siempre	Media N Desviación estándar	1,40 83 ,492	1,54 83 ,501	1,66 83 ,476	1,27 83 ,444	2,04 83 ,803	2,31 83 ,810	1,40 83 ,492	1,31 83 ,467	2,31 83 ,764	1,72 83 ,548	1,30 83 ,462	1,54 83 ,501	1,73 83 ,586	1,42 83 ,497	1,31 83 ,467
Casi siempre	Media N Desviación estándar	2,72 71 ,453	2,92 71 ,500	3,27 71 ,608	2,42 71 ,497	3,62 71 ,489	4,21 71 ,411	2,35 71 ,481	2,56 71 ,499	4,28 71 ,614	3,44 71 ,499	2,38 71 ,489	2,75 71 ,499	3,34 71 ,476	2,65 71 ,510	2,49 71 ,531
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,04 24 ,464	4,29 24 ,464	4,54 24 ,509	3,92 24 ,584	4,83 24 ,381	5,00 24 0,000	3,58 24 ,504	4,04 24 ,624	5,00 24 0,000	4,63 24 ,495	3,83 24 ,482	4,13 24 ,338	4,63 24 ,495	4,04 24 ,204	4,13 24 ,338
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?	
Siempre	Media N Desviación estándar	1,47 94 ,502	1,60 94 ,493	1,76 94 ,543	1,35 94 ,480	2,15 94 ,816	2,51 94 ,936	1,47 94 ,502	1,39 94 ,491	2,45 94 ,825	1,87 94 ,660	1,38 94 ,489	1,60 94 ,493	1,88 94 ,686	1,49 94 ,503	1,39 94 ,491
Casi siempre	Media N Desviación estándar	3,15 82 ,611	3,39 82 ,624	3,71 82 ,694	2,85 82 ,772	4,02 82 ,647	4,45 82 ,501	2,72 82 ,708	3,01 82 ,762	4,59 82 ,496	3,80 82 ,693	2,80 82 ,761	3,20 82 ,637	3,72 82 ,725	3,10 82 ,678	2,98 82 ,801
Algunas veces	Media N Desviación estándar	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	4,67 6 ,516	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	4,83 6 ,408	5,00 6 0,000	5,00 6 0,000	4,83 6 ,408	5,00 6 0,000
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media	1,74	1,90	2,03	1,50	2,43	2,84	1,59	1,59	2,79	2,12	1,52	1,83	2,13	1,70	1,54
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
	Desviación estándar	,704	,723	,706	,502	,920	1,033	,494	,601	,974	,748	,502	,663	,763	,641	,517
Casi siempre	Media	3,47	3,67	4,10	3,36	4,36	4,69	3,14	3,47	4,88	4,24	3,28	3,53	4,12	3,48	3,52
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	Desviación estándar	,627	,711	,612	,693	,485	,467	,661	,681	,329	,506	,696	,627	,651	,569	,628
Algunas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Desviación estándar	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Total	Media	2,37	2,54	2,77	2,18	3,11	3,48	2,17	2,27	3,51	2,87	2,17	2,46	2,84	2,35	2,26
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
	Desviación estándar	1,133	1,159	1,226	1,133	1,237	1,250	1,018	1,160	1,285	1,239	1,096	1,101	1,222	1,116	1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,71 119 ,691	1,88 119 ,715	2,02 119 ,701	1,49 119 ,502	2,40 119 ,905	2,82 119 1,030	1,58 119 ,496	1,56 119 ,577	2,77 119 ,969	2,11 119 ,745	1,51 119 ,502	1,82 119 ,651	2,12 119 ,761	1,68 119 ,623	1,52 119 ,502
Casi siempre	Media N Desviación estándar	3,29 52 ,457	3,44 52 ,502	3,92 52 ,555	3,13 52 ,561	4,25 52 ,437	4,62 52 ,491	2,94 52 ,574	3,25 52 ,437	4,83 52 ,382	4,08 52 ,479	3,08 52 ,621	3,37 52 ,486	3,94 52 ,608	3,35 52 ,480	3,33 52 ,513
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,30 10 ,483	4,80 10 ,422	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,40 10 ,516	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	4,40 10 ,516	4,60 10 ,516
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media	1,57	1,76	1,91	1,43	2,25	2,69	1,53	1,47	2,64	2,01	1,46	1,68	2,02	1,55	1,47
	N	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107
	Desviación estándar	,568	,642	,652	,497	,814	1,004	,501	,501	,925	,720	,501	,542	,739	,500	,501
Casi siempre	Media	3,28	3,46	3,82	2,99	4,21	4,53	2,84	3,18	4,69	3,94	2,94	3,34	3,84	3,29	3,13
	N	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
	Desviación estándar	,452	,609	,668	,702	,505	,503	,683	,645	,465	,644	,731	,477	,704	,520	,710
Algunas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,57	5,00	5,00	5,00	4,71	5,00	5,00	4,71	5,00
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Desviación estándar	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	,535	0,000	0,000	0,000	,488	0,000	0,000	,488	0,000
Muy pocas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Desviación estándar															
Nunca	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Desviación estándar															
Total	Media	2,37	2,54	2,77	2,18	3,11	3,48	2,17	2,27	3,51	2,87	2,17	2,46	2,84	2,35	2,26
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
	Desviación estándar	1,133	1,159	1,226	1,133	1,237	1,250	1,018	1,160	1,285	1,239	1,096	1,101	1,222	1,116	1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,50 101 ,502	1,68 101 ,582	1,84 101 ,612	1,40 101 ,492	2,21 101 ,816	2,61 101 ,979	1,50 101 ,502	1,44 101 ,498	2,55 101 ,889	1,95 101 ,698	1,43 101 ,497	1,62 101 ,487	1,96 101 ,720	1,52 101 ,502	1,44 101 ,498
Casi siempre	Media N Desviación estándar	3,17 69 ,452	3,32 69 ,469	3,67 69 ,610	2,83 69 ,685	4,04 69 ,554	4,45 69 ,501	2,68 69 ,630	2,99 69 ,606	4,61 69 ,492	3,78 69 ,615	2,78 69 ,704	3,23 69 ,489	3,68 69 ,653	3,13 69 ,592	2,97 69 ,727
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,55 11 ,522	4,91 11 ,302	5,00 11 0,000	4,55 11 ,522	5,00 11 0,000	5,00 11 0,000	4,27 11 ,467	4,73 11 ,467	5,00 11 0,000	5,00 11 0,000	4,36 11 ,505	4,55 11 ,522	5,00 11 0,000	4,36 11 ,505	4,55 11 ,522
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,48 96 ,502	1,61 96 ,510	1,78 96 ,566	1,36 96 ,484	2,17 96 ,816	2,54 96 ,951	1,48 96 ,502	1,41 96 ,494	2,48 96 ,846	1,90 96 ,672	1,40 96 ,492	1,60 96 ,492	1,91 96 ,697	1,50 96 ,503	1,41 96 ,494
Casi siempre	Media N Desviación estándar	3,13 77 ,547	3,35 77 ,532	3,68 77 ,658	2,82 77 ,721	4,01 77 ,618	4,44 77 ,500	2,69 77 ,674	2,96 77 ,658	4,58 77 ,496	3,78 77 ,661	2,78 77 ,737	3,18 77 ,579	3,69 77 ,693	3,09 77 ,653	2,95 77 ,759
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,75 8 ,463	5,00 8 0,000	5,00 8 0,000	4,75 8 ,463	5,00 8 0,000	5,00 8 0,000	4,38 8 ,518	5,00 8 0,000	5,00 8 0,000	5,00 8 0,000	4,50 8 ,535	4,75 8 ,463	5,00 8 0,000	4,50 8 ,535	4,75 8 ,463
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,34 76 ,478	1,50 76 ,503	1,63 76 ,486	1,20 76 ,401	1,95 76 ,781	2,24 76 ,798	1,34 76 ,478	1,25 76 ,436	2,25 76 ,768	1,64 76 ,482	1,24 76 ,428	1,50 76 ,503	1,63 76 ,486	1,37 76 ,486	1,25 76 ,436
Casi siempre	Media N Desviación estándar	2,71 83 ,530	2,90 83 ,597	3,20 83 ,694	2,42 83 ,497	3,60 83 ,517	4,17 83 ,537	2,36 83 ,483	2,55 83 ,524	4,22 83 ,699	3,40 83 ,562	2,39 83 ,490	2,76 83 ,597	3,34 83 ,501	2,67 83 ,607	2,54 83 ,631
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,20 20 ,410	4,40 20 ,503	4,70 20 ,470	4,20 20 ,410	5,00 20 0,000	5,00 20 0,000	3,80 20 ,523	4,30 20 ,470	5,00 20 0,000	4,80 20 ,410	4,10 20 ,308	4,20 20 ,410	4,80 20 ,410	4,10 20 ,308	4,20 20 ,410
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000	5,00 4 0,000
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000	5,00 1 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,00 30 0,000	1,00 30 0,000	1,07 30 ,254	1,00 30 0,000	1,17 30 ,379	1,43 30 ,504	1,00 30 0,000	1,00 30 0,000	1,50 30 ,509	1,10 30 ,305	1,00 30 0,000	1,00 30 0,000	1,07 30 ,254	1,00 30 0,000	1,00 30 0,000
Casi siempre	Media N Desviación estándar	1,66 58 ,479	1,86 58 ,348	2,00 58 0,000	1,47 58 ,503	2,57 58 ,500	2,91 58 ,539	1,66 58 ,479	1,53 58 ,503	2,79 58 ,409	2,16 58 ,365	1,52 58 ,504	1,86 58 ,348	2,19 58 ,395	1,69 58 ,467	1,53 58 ,503
Algunas veces	Media N Desviación estándar	2,67 46 ,474	2,85 46 ,363	3,09 46 ,354	2,22 46 ,417	3,52 46 ,505	4,00 46 0,000	2,11 46 ,315	2,43 46 ,501	4,11 46 ,379	3,24 46 ,431	2,15 46 ,363	2,67 46 ,474	3,09 46 ,285	2,54 46 ,504	2,30 46 ,465
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	3,12 25 ,332	3,44 25 ,507	4,00 25 0,000	3,00 25 0,000	4,04 25 ,200	4,80 25 ,408	3,00 25 0,000	3,04 25 ,200	5,00 25 0,000	4,00 25 0,000	3,00 25 0,000	3,28 25 ,458	4,00 25 0,000	3,24 25 ,436	3,24 25 ,436
Nunca	Media N Desviación estándar	4,36 25 ,490	4,52 25 ,510	4,76 25 ,436	4,36 25 ,490	5,00 25 0,000	5,00 25 0,000	4,04 25 ,676	4,44 25 ,507	5,00 25 0,000	4,84 25 ,374	4,28 25 ,458	4,36 25 ,490	4,84 25 ,374	4,28 25 ,458	4,36 25 ,490
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

¿El ambiente de trabajo facilita el desempeño de sus tareas?		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,02 51 ,140	1,25 51 ,440	1,45 51 ,503	1,00 51 0,000	1,51 51 ,505	1,86 51 ,722	1,02 51 ,140	1,00 51 0,000	1,88 51 ,683	1,47 51 ,504	1,00 51 0,000	1,25 51 ,440	1,45 51 ,503	1,06 51 ,238	1,00 51 0,000
Casi siempre	Media N Desviación estándar	2,37 83 ,487	2,47 83 ,502	2,60 83 ,604	2,00 83 ,494	3,24 83 ,532	3,63 83 ,487	2,06 83 ,239	2,17 83 ,537	3,61 83 ,621	2,80 83 ,658	2,00 83 ,413	2,37 83 ,487	2,73 83 ,543	2,30 83 ,462	2,10 83 ,484
Algunas veces	Media N Desviación estándar	3,44 39 ,502	3,69 39 ,569	4,21 39 ,409	3,36 39 ,486	4,38 39 ,493	4,87 39 ,339	3,23 39 ,427	3,38 39 ,493	5,00 39 0,000	4,26 39 ,442	3,36 39 ,486	3,54 39 ,505	4,26 39 ,442	3,51 39 ,506	3,51 39 ,506
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	4,78 9 ,441	5,00 9 0,000	5,00 9 0,000	4,78 9 ,441	5,00 9 0,000	5,00 9 0,000	4,44 9 ,527	5,00 9 0,000	5,00 9 0,000	5,00 9 0,000	4,56 9 ,527	4,78 9 ,441	5,00 9 0,000	4,56 9 ,527	4,78 9 ,441
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000	5,00 2 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,00 39 0,000	1,03 39 ,160	1,28 39 ,456	1,00 39 0,000	1,36 39 ,486	1,56 39 ,502	1,00 39 0,000	1,00 39 0,000	1,62 39 ,493	1,31 39 ,468	1,00 39 0,000	1,03 39 ,160	1,28 39 ,456	1,00 39 0,000	1,00 39 0,000
Casi siempre	Media N Desviación estándar	2,04 78 ,568	2,28 78 ,453	2,36 78 ,483	1,72 78 ,453	2,88 78 ,534	3,42 78 ,547	1,86 78 ,350	1,81 78 ,485	3,32 78 ,546	2,49 78 ,503	1,76 78 ,432	2,18 78 ,386	2,51 78 ,503	1,99 78 ,470	1,77 78 ,424
Algunas veces	Media N Desviación estándar	3,28 54 ,452	3,43 54 ,499	3,89 54 ,572	3,09 54 ,591	4,24 54 ,432	4,59 54 ,496	2,91 54 ,591	3,24 54 ,432	4,80 54 ,407	4,04 54 ,513	3,04 54 ,643	3,35 54 ,482	3,91 54 ,622	3,33 54 ,476	3,28 54 ,564
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,30 10 ,483	4,80 10 ,422	5,00 10 0,000	5,00 10 0,000	4,40 10 ,516	4,60 10 ,516	5,00 10 0,000	4,40 10 ,516	4,60 10 ,516
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000	5,00 3 0,000
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media N Desviación estándar	1,51 102 ,502	1,70 102 ,594	1,85 102 ,620	1,40 102 ,493	2,22 102 ,816	2,63 102 ,984	1,51 102 ,502	1,44 102 ,499	2,57 102 ,896	1,96 102 ,702	1,43 102 ,498	1,63 102 ,486	1,97 102 ,724	1,53 102 ,502	1,44 102 ,499
Casi siempre	Media N Desviación estándar	3,19 68 ,432	3,32 68 ,471	3,68 68 ,609	2,84 68 ,683	4,06 68 ,543	4,46 68 ,502	2,69 68 ,629	3,00 68 ,599	4,62 68 ,490	3,79 68 ,612	2,79 68 ,703	3,25 68 ,469	3,69 68 ,652	3,15 68 ,580	2,99 68 ,723
Algunas veces	Media N Desviación estándar	4,58 12 ,515	4,92 12 ,289	5,00 12 0,000	4,58 12 ,515	5,00 12 0,000	5,00 12 0,000	4,33 12 ,492	4,75 12 ,452	5,00 12 0,000	5,00 12 0,000	4,42 12 ,515	4,58 12 ,515	5,00 12 0,000	4,42 12 ,515	4,58 12 ,515
Muy pocas veces	Media N Desviación estándar	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1
Nunca	Media N Desviación estándar	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1	5,00 1 1
Total	Media N Desviación estándar	2,37 184 1,133	2,54 184 1,159	2,77 184 1,226	2,18 184 1,133	3,11 184 1,237	3,48 184 1,250	2,17 184 1,018	2,27 184 1,160	3,51 184 1,285	2,87 184 1,239	2,17 184 1,096	2,46 184 1,101	2,84 184 1,222	2,35 184 1,116	2,26 184 1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media	1,40	1,54	1,66	1,27	2,04	2,31	1,40	1,31	2,31	1,72	1,30	1,54	1,73	1,42	1,31
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
	Desviación estándar	,492	,501	,476	,444	,803	,810	,492	,467	,764	,548	,462	,501	,586	,497	,467
Casi siempre	Media	2,81	3,01	3,33	2,50	3,69	4,28	2,41	2,64	4,35	3,49	2,46	2,86	3,40	2,77	2,63
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	Desviación estándar	,536	,570	,617	,552	,542	,453	,495	,558	,621	,503	,551	,597	,493	,623	,667
Algunas veces	Media	4,36	4,55	4,82	4,36	5,00	5,00	4,09	4,45	5,00	4,91	4,27	4,36	4,91	4,27	4,36
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
	Desviación estándar	,492	,510	,395	,492	0,000	0,000	,610	,510	0,000	,294	,456	,492	,294	,456	,492
Muy pocas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Desviación estándar															
Total	Media	2,37	2,54	2,77	2,18	3,11	3,48	2,17	2,27	3,51	2,87	2,17	2,46	2,84	2,35	2,26
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
	Desviación estándar	1,133	1,159	1,226	1,133	1,237	1,250	1,018	1,160	1,285	1,239	1,096	1,101	1,222	1,116	1,162

		¿Su jefe inmediato reconoce y valora el esfuerzo del trabajo que usted realiza?	¿Recibe orientación del supervisor o jefe en la ejecución de sus tareas?	¿Está satisfecho con su remuneración?	¿Las labores que realiza son acorde a su manual de funciones?	¿La institución utiliza charlas o capacitaciones para reforzar sus conocimientos?	¿Existe riesgos psicológicos en su puesto de trabajo?	¿Mi lugar de trabajo está adecuado para realizar mis funciones sin impedimentos?	¿Cuándo surgen inconvenientes laborales, ¿se utiliza el diálogo para resolverlos?	¿Cuándo ejecuto bien mi trabajo, obtengo algún tipo de reconocimiento?	¿Mi talento y habilidades son valorados?	¿Estoy motivado o para realizar mi trabajo?	¿Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?	¿Se me facilita oportunidad para desarrollar mi carrera profesional?	¿Me siento con autonomía para expresar mis ideas y opiniones?	¿Cuenta con la facilidad para acceder a tecnología y materiales para realizar su trabajo?
Siempre	Media	1,91	2,05	2,24	1,68	2,64	3,01	1,72	1,78	3,04	2,36	1,68	1,99	2,32	1,88	1,74
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	Desviación estándar	,786	,771	,864	,671	1,011	1,049	,601	,740	1,118	,931	,638	,735	,875	,744	,695
Casi siempre	Media	3,62	3,95	4,32	3,54	4,51	5,00	3,35	3,62	5,00	4,38	3,49	3,73	4,38	3,65	3,70
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
	Desviación estándar	,594	,621	,475	,605	,507	0,000	,484	,681	0,000	,492	,507	,560	,492	,484	,571
Algunas veces	Media	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Desviación estándar	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	,378	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Total	Media	2,37	2,54	2,77	2,18	3,11	3,48	2,17	2,27	3,51	2,87	2,17	2,46	2,84	2,35	2,26
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
	Desviación estándar	1,133	1,159	1,226	1,133	1,237	1,250	1,018	1,160	1,285	1,239	1,096	1,101	1,222	1,116	1,162

Anexo 2. Certificado de traducción del abstract



Juan Pablo Ordóñez Salazar
CELTA-Certified English Teacher,
traductor e intérprete.

Certificación de traducción al idioma inglés

Juan Pablo Ordóñez Salazar.

CELTA-certified English Teacher, traductor e intérprete

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés, del resumen de la Tesis: "Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores de la Prefectura de Loja", de autoría del estudiante Manuel Alejandro Carpio Jaramillo, con número de cédula 1104544778, egresado de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo al interesado, hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 13 de marzo del 2023

JUAN
PABLO
ORDÓÑEZ
SALAZAR

Formato
Requisito
JUAN PABLO
ORDÓÑEZ SALAZAR
Número: 202308-014
21.07.2023 09:58

Juan Pablo Ordóñez Salazar

DNI: 110360109-0

Código de perito: 12298374

CELTA - CERTIFIED ENGLISH TEACHER, TRADUCTOR E INTÉRPRETE