



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de
la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.**

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

AUTOR:

Lic. Nelson Emmanuel Curimilma Guamán

DIRECTOR:

Econ. Angel Dionicio Aguilar Chamba

Loja – Ecuador

2024



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **AGUILAR CHAMBA ANGEL DIONICIO**, director del Trabajo de Titulación denominado "**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA**", perteneciente al estudiante **NELSON EMMANUEL CURIMILMA GUAMAN**, con cédula de identidad N° **1106084617**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Titulación**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Titulación**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Titulación del mencionado estudiante.

Loja, 19 de Agosto de 2024

ANGEL DIONICIO
AGUILAR
CHAMBA

Firmado digitalmente
por ANGEL DIONICIO
AGUILAR CHAMBA
Fecha: 2024.08.19
09:54:47 -05'00'

F) -----
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002905

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Nelson Emmanuel Curimilma Guamán**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo 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 del presente trabajo, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:  Firmado electrónicamente por:
**NELSON EMMANUEL
CURIMILMA GUAMAN**

Cédula: 1106084617

Fecha: Loja, 10 de diciembre de 2024

Correo electrónico: nelsoncurimilma79@gmail.com

Celular: 0985106548

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

Yo, Nelson Emmanuel Curimilma Guamán, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: “Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.”, como requisito para optar 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 convenido 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 10 días del mes de diciembre del dos mil veinte y cuatro.

Firma:



Firmado electrónicamente por:
NELSON EMMANUEL
CURIMILMA GUAMAN

Autor: Nelson Emmanuel Curimilma Guamán

Cédula: 1106084617

Dirección: Calle Onas y Av. De los Paltas

Correo: nelsoncurimilma79@gmail.com.

Celular: 0985106548

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico:

A Dios y la Virgen María, por nunca desampararme en momentos difíciles, por darme sabiduría al momento de tomar decisiones importantes en mi vida y por darme la fuerza para salir adelante en esta etapa universitaria.

A mi madre Patricia Irene Guamán Chalán, quien siempre me motiva para alcanzar mis metas, por ser mi apoyo constante en la realización de mis estudios a lo largo de mi vida escolar; a mi padre Nelson Benito Curimilma Chalán, quien con su esfuerzo, ejemplo y dedicación supo sacarme adelante, por enseñarme que en esta vida todo sacrificio tiene su recompensa, por darme su palabra de aliento, por ser mi más grande ejemplo a seguir.

A mis abuelos y hermanos quienes me han brindado de manera desinteresada su apoyo, su comprensión y sabios consejos, los cuales me han servido para motivarme a seguir creciendo como persona.

A mis amigos más cercanos, con quienes hemos salido adelante dando palabras de aliento y motivando a conseguir nuestras metas en las diferentes profesiones de cada uno.

Nelson Emmanuel

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, de manera muy especial a la Carrera de Trabajo Social, con sus respectivos directivos y planta docente quienes han demostrado ser profesionales éticos comprometidos en formar profesionales de calidad, quienes supieron transmitir sus conocimientos para de esta manera concluir con mis estudios universitarios.

Al Econ. Ángel Aguilar Tutor del presente trabajo por su paciencia y dedicación al momento de transmitir sus valiosos conocimientos, los cuales aportaron para la excelente culminación de la presente investigación. Así mismo un agradecimiento al Ing. Víctor Paredes, quien con su trabajo y dedicación dentro del aula supo llegar con sus valiosos conocimientos que fueron fundamentales en la construcción de esta investigación.

Finalmente, al Municipio de Loja especialmente a la Dirección de Gestión Territorial quienes supieron dar la valiosa apertura para la realización de la presente investigación así mismo por su predisposición al momento de compartir información necesaria para el presente trabajo.

El Autor

Índice de contenidos

Autoría	iii
Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, de Trabajo de Titulación.	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico:.....	6
4.1. Clima Laboral.....	7
4.2. Calidad De Vida Laboral	9
4.3. Características Del Clima Laboral.....	10
4.4. Teoría Sobre Clima Laboral	10
4.4.1. Teoría X.....	11
4.4.2. Teoría Y.....	11
4.5. Dimensiones Del Clima Laboral.	11
4.6. Clima Y Condiciones De Trabajo	13
4.7. Tipos De Clima Laboral.....	13

4.7.1.	Autoritario explotador.....	14
4.7.2.	Autoritario paternalista	14
4.7.3.	Consultivo	14
4.8.	Funciones Del Clima Laboral.....	14
4.9.	Cómo Afecta El Clima Laboral	15
4.10.	Diferencia Entre Clima Laboral Y Clima Organizacional.....	15
4.11.	Importancia Del Clima Laboral En La Administración Pública	16
4.12.	Desempeño Laboral.....	17
4.13.	Satisfacción Laboral.	18
4.14.	Evaluación Del Desempeño Laboral.	19
4.15.	Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Laboral.	21
4.16.	Factores Que Intervienen En El Desempeño Laboral.	22
4.17.	Indicadores De Gestión En El Ámbito Público.	22
4.18.	Importancia Del Análisis Del Clima Laboral.....	23
4.19.	Escala Para Medición De Actitudes, Opinión O Atributos Psicológicos.	24
4.19.1.	Escala De Likert.....	24
4.20.	Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos.....	25
5.	Metodología	27
	Área de estudio.....	27
	Procedimiento	27
	Procesamiento y análisis de datos.....	29
6.	Resultados.....	30

7.	Discusión.....	55
8.	Conclusiones.....	60
9.	Recomendaciones.....	61
10.	Bibliografía.....	62
11.	Anexos.....	64
	Anexo 1. Encuesta.	64

Índice de tablas

Tabla 1.	Dimensiones del Clima Laboral según Alcalá.	12
Tabla 2.	Información adecuada de su jefe.	30
Tabla 3.	Retroalimentación en puesto de trabajo.....	31
Tabla 4.	Canales de comunicación eficientes.	31
Tabla 5.	Respeto por parte de sus superiores.	32
Tabla 6.	Cordialidad por parte de compañeros.	33
Tabla 7.	El GAD considera su desarrollo profesional y personal.....	34
Tabla 8.	El GAD Municipal promueve su capacitación.	34
Tabla 9.	Es consultado acerca de las decisiones.	35
Tabla 10.	Su superior procura la unión del grupo.	36
Tabla 11.	Su jefe es assertivo para resolver problemas.	37
Tabla 12.	Objetivos claramente establecidos.....	37
Tabla 13.	Apoyo del equipo de trabajo.....	38
Tabla 14.	Intercambio de ideas.....	39
Tabla 15.	Trabajo se orienta a la solución de problemas.....	40
Tabla 16.	Talento y conocimiento del equipo.	40

Tabla 17. Va mas allá de los requisitos.	41
Tabla 18. Cumple con los objetivos de trabajo.	42
Tabla 19. Uso eficiente de recursos.	43
Tabla 20. Informa a su jefe sobre su trabajo.	43
Tabla 21. Dificultad en tareas asignadas.	44
Tabla 22. Se le dificulta cumplir con el horario.	45
Tabla 23. Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe.	46
Tabla 24. Colabora con actividades extraordinarias.	47
Tabla 25. Aporta ideas para mejorar el trabajo.	47
Tabla 26. Esta preparado para realizar actividades.	48
Tabla 27. Participa en toma de desiciones.	49
Tabla 28. Resuelve de manera eficiente dificultades.	50
Tabla 29. Informa y consulta a su jefe sobre cambios.	50
Tabla 30. Responde de manera clara a sus compañeros.	51
Tabla 31. Se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.	52
Tabla 32. Correlación de factores del clima laboral con el desempeño laboral.	52
Tabla 33. Nivel de correlación entre el clima laboral y desempeño laboral.	53

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Información adecuada por parte de su jefe.....	30
<i>Figura 2.</i> Retroalimentación en puesto de trabajo	31
<i>Figura 3.</i> Canales de comunicación eficientes.	31
<i>Figura 4.</i> Respeto por parte de sus superiores.....	32
<i>Figura 5.</i> Cordialidad por parte de compañeros.	33
<i>Figura 6.</i> GAD considera el desarrollo profesional y personal.	34
<i>Figura 7.</i> GAD Municipal promueve su capacitación.....	34
<i>Figura 8.</i> Es consultado sobre las desiciones.	35
<i>Figura 9.</i> Su superior procura la unión del grupo.....	36
<i>Figura 10.</i> Su jefe es acertivo para resolver problemas.....	37
<i>Figura 11.</i> Objetivos claramente establecidos.	37
<i>Figura 12.</i> Apoyo del equipo de trabajo.....	38
<i>Figura 13.</i> Intercambio de ideas.....	39
<i>Figura 14.</i> Trabajo se orienta a la solución de problemas.....	40
<i>Figura 15.</i> Talento y conocimiento del equipo.	40
<i>Figura 16.</i> Va mas allá de los requisitos.	41
<i>Figura 17.</i> Cumple con los obejtivos de trabajo.....	42
<i>Figura 18.</i> Uso eficiente de recursos	43
<i>Figura 19.</i> Informa a su jefe sobre su trabajo.....	43
<i>Figura 20.</i> Dificultad en tareas asignadas.....	44
<i>Figura 21.</i> Dificultad para cumplir con el horario.....	45
<i>Figura 22.</i> Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe.	46
<i>Figura 23.</i> Colabora con actividades extraordinarias.	47
<i>Figura 24.</i> Aporta ideas para mejorar el trabajo.....	47
<i>Figura 25.</i> Esta preparado para realizar actividades.	48

<i>Figura 26.</i> Participa en toma de desiciones.	49
<i>Figura 27.</i> Resuelve de manera eficiente dificultades.....	50
<i>Figura 28.</i> Informa y consulta a su jefe sobre cambios.....	50
<i>Figura 29.</i> Responde de manera clara a sus compañeros.....	51
<i>Figura 30.</i> Se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.	52
<i>Figura 31.</i> Correclación de factores del clima laboral con el desempeño laboral.	52
<i>Figura 32.</i> Correclación de factores del clima laboral con el desempeño laboral.....	53

1. Título

“Análisis del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja”.

2. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la incidencia del “clima laboral” en el “desempeño laboral” del personal, de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, estas variables fueron medidas como componentes integrales de otras variables también de grupo denominadas variables de dimensiones, las mismas que contemplan otras variables individuales que se desprenden de interrogantes de incidencia planteadas como hipótesis.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología cuantitativa- cualitativa enfocada en la correlación de variables donde se procedió al análisis de las mismas, en donde la técnica utilizada en la presente fue la encuesta aplicada a una población constituida por 72 empleados que laboran en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.

En el presente se describe el estudio realizado para identificar los factores del clima laboral que influyen en el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, en donde se elaboraron preguntas enfocadas en factores específicos como comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, en donde se efectuó la aplicación del coeficiente de Pearson para determinar la relación entre los factores antes mencionados con el desempeño laboral, en donde los resultados mostraron que existe un nivel de correlación, lo que indica que el clima laboral si afecta al desempeño laboral del personal, con esto se propusieron recomendaciones a la institución con el fin de mejorar la calidad del clima laboral.

Palabras clave

Clima Laboral, desempeño laboral, correlación, factores.

2.1. Abstract

The general objective of this research was to analyse the impact of the 'work climate' on the 'work performance' of the staff of the Directorate of Territorial Management of the Municipal Government of Loja, these variables were measured as integral components of other group variables also called dimension variables, which include other individual variables that arise from questions of incidence posed as hypotheses.

For the development of the research, a quantitative-qualitative methodology was used, focused on the correlation of variables where the analysis of the same was carried out, where the technique used in the present study was the survey applied to a population of 72 employees who work in the Directorate of Territorial Management of the Municipal Government of Loja.

Translated with DeepL.com (free version)

This article describes the study carried out to identify the factors of the work environment that influence the job performance of the staff working in the Territorial Management Directorate of the Municipal GAD of Loja, where questions were developed focused on specific factors such as communication, motivation, leadership and teamwork, where the Pearson test was carried out to determine the relationship between the aforementioned factors and job performance, where the results showed that there is a level of correlation, which indicates that the work environment does affect the job performance of the staff, with this recommendations were proposed to the institution in order to improve the quality of the work environment.

Keywords

Work environment, job performance, correlation, factors

3. Introducción

En la actualidad para la mayor parte de las instituciones, un apropiado clima laboral resulta por la ejecución de acciones donde los empleados tienen un papel crucial, lo cual conlleva a un desempeño laboral eficiente que satisface tanto al empleado en su rol profesional como a la organización en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Según Chiavenato (2019), el clima laboral puede impactar el comportamiento de las personas que trabajan en una empresa, es decir una organización que reconoce al colaborador como el eje central del desarrollo, estimulará un desempeño adecuado a través de incentivos tangibles o intangibles, lo que generará satisfacción y lealtad hacia la empresa, estos estímulos podrían darse por las relaciones interpersonales que se genera en el medio laboral o características del mismo.

Este trabajo de investigación aborda el análisis de la problemática del clima laboral y su impacto en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, donde se observa la existencia de factores que influyen negativamente en el rendimiento del personal anteriormente citado, este estudio ofrece un aporte valioso para la institución, ya que revela su situación actual, como la falta de motivación y liderazgo, lo cual representa un dato crucial para que el GAD Municipal implemente un plan de mejora continua.

Para alcanzar los resultados de esta investigación, se planteó como primer objetivo identificar los factores del clima laboral que afectan en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja. Por lo que, se emplearon herramientas de recolección de datos, como encuestas, lo que permitió obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado y desarrollar el segundo, que consistió en

analizar la correlación entre la variable independiente, clima laboral, y la variable dependiente Desempeño Laboral.

Esta investigación incluye una descripción teórica que identifica conceptos relacionados con el tema de estudio. Además, se definió la metodología para la recolección de datos y la descripción de los resultados, cabe destacar que se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y de carácter descriptivo, ya que se analizaron los principales indicadores del clima laboral y del desempeño laboral; así mismo, la presente investigación se basó en los métodos inductivo, analítico y sintético, los cuales permitieron analizar los resultados obtenidos.

También se presentaron los resultados vinculados a los objetivos de la investigación, lo que permitió, finalmente, elaborar conclusiones y hacer recomendaciones al GAD Municipal de Loja sobre aspectos clave para mejorar el ambiente laboral y optimizar el desempeño del personal de la Dirección de Gestión Territorial.

4. Marco Teórico:

En el contexto internacional según Mellado Baca (2022), menciona que se al clima laboral se lo considera como un conjunto de características y elementos que están todo el tiempo presentes en una determinada área de trabajo, elementos y características que agrupan al ámbito personal, procesal, material o de relaciones entre pares, lo cual influye directamente en la actitud y aptitud de los empleados y con ello a su desempeño laboral, lo cual da una relevancia al clima como un factor que permite mejorar la eficiencia y eficacia en pro de la institución.

Reyes González (2020), en su trabajo investigativo titulado “Clima Organizacional del Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena” analiza la influencia del clima laboral en el desempeño en el cual determina que las relaciones que se dan a la interna de la institución pueden contribuir o afectar al logro de metas establecidas, el autor menciona además que el resultado de su trabajo sirvió para entender cómo influye la percepción que los empleados tienen de la institución sobre las actitudes y comportamientos de los empleados, determinando que efectivamente el clima laboral por diversos factores generan malestar en los funcionarios públicos, lo cual genera que los mismos disminuyan su productividad dentro de su área laboral.

Así mismo Patiño Calderón (2023), en la investigación realizada en la Universidad Nacional de Loja, determina que, en los resultados obtenidos mediante aplicación de diferentes técnicas, refleja que el clima laboral incide de manera significativa al desempeño del personal administrativo de la institución, debido a los diferentes factores existentes dentro de la misma, tales como: comunicación, motivación, liderazgo, trabajo en equipo. En su investigación además se menciona que es necesario fortalecer por igual los factores expuestos ya que el personal manifestó que a mejor clima laboral existirá mayor motivación para desempeñar sus funciones y con ello contribuir al logro de objetivos de la institución.

4.1. Clima Laboral

Con el pasar del tiempo distintos autores se han guiado por la postulación de Lewin que se refiere a como un individuo atraviesa una fase de adaptación para enfrentarse a un cambio determinado, en otras palabras, se centra en el conjunto de emociones, pensamientos que tienen las personas u organizaciones frente a nuevos contextos.

El clima laboral según Gan y Triginé (2014),” es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones sobre el factor humano dentro de las organizaciones, por lo que el clima laboral es un indicador importante a la interna de una organización” (pag.38), es decir lo definen como un conjunto que engloba características y condiciones que se dan en la organización u empresa, mismas que están relacionadas de manera directa con la satisfacción de los empleados en su área laboral.

El clima laboral es, en efecto, un aspecto importante en el mundo laboral. Surge de las interacciones y relaciones entre los diferentes subsistemas dentro de una organización, actuando como un puente entre el individuo y su entorno laboral. Este clima se define por la percepción colectiva que tienen los miembros de un grupo dentro de la organización, influenciada por cómo se comunican, interactúan y perciben su ambiente de trabajo.

Las características del clima organizacional pueden variar ampliamente, desde ser inclusivo y colaborativo hasta ser competitivo o conflictivo. Esta percepción compartida puede tener un impacto significativo en la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados. Por lo tanto, es fundamental para los líderes y gerentes comprender y gestionar el clima organizacional de manera efectiva, promoviendo un ambiente que fomente el bienestar y el rendimiento óptimo de los empleados.

Del mismo modo Bordas (2016), manifiesta que “el clima laboral tiene relación con el desempeño del personal, convirtiéndose en un factor que guarda concordancia con la productividad y la calidad de los servicios prestados” (pág.43). Este autor afirma que para una organización es complicado cumplir con sus objetivos si a nivel interno de la misma existen determinadas falencias que aturden al personal y no le permiten desenvolverse de manera eficaz. Sumado a esto, la insuficiente atención a las relaciones internas y procesos de comunicación, generan perturbaciones que por lo general se ven reflejados en una mala calidad de atención y un declive en los niveles de producción.

El conjunto de componentes de una organización como su estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación entre pares, los estándares, conflictos, identidad, características personales forma parte de un clima que resulta del tipo de institución u organización donde se labora. Es decir, su comportamiento en el área laboral no depende solamente de su carácter o temperamento, sino que también tiene influencia tanto directa e indirectamente por el clima de trabajo y por los componentes de la organización, por lo tanto, se puede decir que, a mejores condiciones laborales, más óptimo el desempeño de los empleados, por lo que a partir de esto las organizaciones continuamente trabajan para mantener a su personal motivado a la vez que satisfacen las necesidades de sus clientes.

Entonces, así tenemos que el clima laboral se refiere al entorno humano y afectivo en el que se lleva a cabo la actividad laboral diaria. Este clima tiene un impacto significativo en la satisfacción y, por ende, en la productividad de los trabajadores, el mismo se encuentra estrechamente vinculado con las habilidades de liderazgo y gestión del directivo, gerente o supervisor, así como con las actitudes y comportamientos de las personas en su forma de dirigir, trabajar y relacionarse entre sí. En resumen, se relaciona con la interacción entre los trabajadores, el equipo utilizado y las tareas individuales de cada uno.

4.2. Calidad De Vida Laboral

El concepto de calidad de vida laboral (CVL), acuñado por Louis Davis en la década de 1970, se centra en la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores mientras realizan sus tareas. Este enfoque inicial se desarrolló en el contexto de proyectos de diseño de cargos, pero con el tiempo ha evolucionado y se ha ampliado para abarcar múltiples dimensiones del entorno laboral.

En Europa según Chiavenato (2020), han contribuido al desarrollo del concepto de CVL dentro del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. Esto implica considerar tanto los aspectos físicos y ambientales del lugar de trabajo, como los factores psicológicos y sociales que influyen en la experiencia de los empleados.

Hoy en día, el concepto de CVL es fundamental en la gestión de recursos humanos y en la ergonomía laboral. Incluye aspectos como las condiciones físicas del lugar de trabajo (ergonomía, seguridad), el ambiente psicológico (clima laboral, relaciones interpersonales), así como políticas organizacionales que promuevan el equilibrio entre vida laboral y personal, la salud mental y física de los empleados, y la satisfacción global en el trabajo.

La CVL incluye múltiples factores:

1. Satisfacción con el trabajo ejecutado
2. Posibilidad de tener futuro en la organización
3. Reconocimiento de los resultados alcanzados
4. Salario percibido
5. Beneficios alcanzados
6. Relaciones humanas con el grupo y la organización

7. Ambiente psicológico y físico del trabajo
8. Libertad y responsabilidad de decidir
9. Posibilidades de participar

La CVL implica los factores intrínsecos (contenido) y los extrínsecos (contexto) del cargo. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual y grupal. Como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar cambios.

4.3. Características Del Clima Laboral

Según Larzabal (2019) menciona que:

El clima laboral se caracteriza por las conductas de las personas, sus aptitudes y la percepción de otras personas que tienen sobre algún rasgo dado ya sea a nivel social o características netamente culturales del lugar donde se desempeña, también se caracteriza de acuerdo al individuo ya que cada persona es distinta a los demás por lo tanto dentro de un área de trabajo pueden existir diferentes climas incluso en individuos que realizan una misma actividad.

Además, el clima laboral se caracteriza por tener consecuencias sobre el comportamiento de las personas, mismas que pueden afectar tanto de manera positiva o negativa sobre el individuo y su comportamiento.

4.4. Teoría Sobre Clima Laboral

La teoría de McGregor (2014) en la publicación sobre el "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

4.4.1. *Teoría X*

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere evitar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

4.4.2. *Teoría Y*

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

4.5. Dimensiones Del Clima Laboral.

Bordas (2016), hace referencia a nueve dimensiones que permiten tener una percepción del clima laboral, las cuales se detalla a continuación:

Tabla 1. Dimensiones del Clima Laboral según Alcalá.

Dimensión	Concepto
Estructura	Vinculada con lo referente a las normas organizacionales, formalismos, obligaciones y jerarquías, lo que representa el cómo perciben las personas el número de reglas u otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad	La cual hace énfasis a la percepción que tiene la persona sobre el ser su propio jefe, el comprometerse arduamente con el trabajo, la propia toma de decisiones, el generar obligaciones propias.
Recompensas	Dimensión que corresponde a como las personas actúan frente a la retribución percibida por el buen desempeño.
Riesgos	Corresponde a la forma de percibir por parte de las personas las diferentes dificultades que presenta la realización del trabajo. Es el grado mediante el cual las instituciones toleran el peligro previamente calculado para la consecución de objetivos.
Relaciones	Refiere a como las personas que forman parte de la organización perciben si existe un ambiente de trabajo adecuado y de buena interacción social entre compañeros o también entre jefes.
Cooperación	Refiere al sentir que tienen las personas a la interna de la organización sobre la ayuda que puedan brindar jefes u otros empleados del grupo, hace énfasis al apoyo mutuo.
Estándares de desempeño	Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.
Conflictos	Corresponde a la forma de como los miembros de la organización aceptan opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan, en si trata en cómo son toleradas las opiniones dentro del espacio de trabajo.
Identidad	Es el sentido de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Nota: Datos obtenidos de Bordas (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral.

4.6. Clima Y Condiciones De Trabajo

El concepto condiciones de trabajo es una variable amplia y compleja que abarca un conjunto de componentes que se encuentran en torno al trabajo. Así mismo, es difícil lograr una definición sobre condiciones de trabajo, aunque dentro de este término se incluyen numerosas variables referidas al medio ambiente donde se desenvuelve el puesto de trabajo. Por consiguiente, este concepto se puede desarrollar según la perspectiva que se estudie.

EL Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1987) entiende que condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinarán la salud en la triple dimensión de la Organización Mundial de la Salud (OMS) física, psíquica y social.

Esta definición abarca las condiciones de seguridad, el entorno físico del trabajo, los contaminantes químicos y biológicos, la carga de trabajo y la organización del trabajo.

4.7. Tipos De Clima Laboral.

Los tipos de ambiente o clima laboral revelan la clase de líder o jefe a cargo de la organización u área de trabajo, 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 empleados, sus características para diferenciarlos del resto.

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

4.7.1. *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.

4.7.2. *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

4.7.3. *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.

4.8. *Funciones Del Clima Laboral.*

La función del Clima Laboral para Reyes (2020), 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”.

Así mismo, Villon Perero (2020), el clima laboral presenta algunas funciones que contribuyan a la organización en situaciones tales como: apoyo, normas, conflicto, formalización, adecuación, selección basada en capacidad y desempeño, tolerancia a errores, cordialidad, riesgo, recompensa, responsabilidad y estructura.

4.9. Cómo Afecta El Clima Laboral

Según Tito Huamaní y Arauz Chavez (2015), clima laboral influye tanto de manera positiva y negativa en el comportamiento de los miembros de una institución; por lo tanto, si se mantiene un clima laboral favorable el personal se comprometerá a desarrollar sus actividades con mayor motivación lo que generará eficiencia y eficacia para la institución.

Sin embargo, si la institución no brinda un clima laboral favorable, el personal no tendrá la suficiente motivación para desarrollar sus actividades, lo cual puede ocasionar que el personal entre en conflicto desencadenando consecuencias negativas para la institución.

En conclusión, podemos decir que el clima laboral afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

4.10. Diferencia Entre Clima Laboral Y Clima Organizacional.

El clima organizacional según Bermejo (2018), se refiere al conjunto de propiedades medibles en un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes laboran dentro del mismo, en si hace referencia a las características del medio ambiente de trabajo; mientras que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, lo cual influye en la satisfacción y por tanto en el desempeño.

A esto debemos recordar que lo que ejerce más influencia sobre el éxito o fracaso es el clima organizacional, es decir cómo se siente el empleado en su área laboral donde es necesario suplir las necesidades de estos. Cabe mencionar que la institución tiene la obligación de brindar e implementar un ambiente armónico a los empleados lo cual generará que se brinde un mejor producto final al usuario.

4.11. Importancia Del Clima Laboral En La Administración Pública

La importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima.

Algunas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Laboral que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

Entonces tenemos que un buen clima laboral reduce en gran medida la rotación y el ausentismo de los trabajadores, aminorar el número de accidentes y el grado de desperdicios y de gastos.

4.12. Desempeño Laboral.

Para Asch (2015), el desempeño laboral representa una herramienta que mide la percepción que tienen tanto los proveedores como los clientes internos” de un colaborador. Esta herramienta propone información sobre su desempeño y sus competencias individuales con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que aumenten su colaboración al logro de los objetivos de la organización.

Así mismo Larzabal (2019), plantea que “el desempeño laboral es la correlación 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” (pág. 38). Entonces, tenemos que el desempeño laboral está directamente relacionado con el comportamiento de los empleados, algo que se describe por separado la influencia y el poder de las diferentes partes interesadas para determinar cuáles son los mensajes de desempeño y rendimiento.

Chiavenato (2023), nos dice que el desempeño laboral engloba las diferentes acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, el mismo afirma que un buen desempeño laboral es el pilar fundamental más relevante con la que cuenta una organización.

De ahí se considera que el desempeño laboral por lo general cambia de persona a persona, debido a que este influye de manera puntual en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación, supervisión y factores situacionales de cada miembro de la organización; así como, la percepción que se tenga del rol en el que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del

puesto de trabajo que prestan servicios para poder ofrecer un buen servicio de atención a los usuarios deben considerar los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los miembros de la organización, entre los cuales se consideraran el cumplimiento de procesos así como el logro de objetivos que se constituyen en la satisfacción del miembro de la organización, el autoestima, el trabajo en equipo, la capacitación y la supervisión para el empleado.

4.13. Satisfacción Laboral.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

4.14. Evaluación Del Desempeño Laboral.

Para Cedeño (2020), la evaluación de desempeño dentro de la institución, toma en cuenta información tanto cuantitativa como cualitativa de los empleados. Esta información es tomada en cuenta y utilizada por el departamento de recursos humanos de la institución para identificar las habilidades y destrezas que tienen los empleados en el desempeño de sus funciones laborales.

Por ejemplo, así como los profesores evalúan constantemente el desempeño de los alumnos, las organizaciones se preocupan por evaluar el desempeño de los empleados. En épocas pasadas de estabilidad e inmutabilidad, la evaluación de desempeño se podía realizar a través de esquemas burocráticos rutinarios, pues la rutina burocrática era la marca registrada de la época, que, con la llegada de los nuevos tiempos de cambio, transformación e inestabilidad, el patrón burocrático cedió el lugar a la innovación y la necesidad de agregar valor a la organización, a las personas que trabajan en ella y a los clientes que se sirven de ella.

Esto se constata con lo dicho por Chiavenato (2015), el valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.

Estas evaluaciones permiten identificar defectos que afectan el desarrollo de sus funciones. Según 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.

La evaluación del desempeño según Guerrero (2014), ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. La evaluación de desempeño recibe nominaciones variadas, como evaluación del mérito, evaluación de personal, informes de progreso, evaluación de eficiencia individual o grupal, etc., y varía de una organización a otra.

La evaluación de desempeño es un proceso dinámico que incluye al evaluado y su gerente y representa una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa actual; es un excelente medio a través del cual se puede localizar problemas de supervisión y gerencia, de integración de personas a la organización, de adecuación de la persona al cargo, de posibles disonancias o falta de entrenamiento y, en consecuencia, establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas.

Cabe mencionar que los métodos tradicionales de evaluación de desempeño presentan ciertas características negativas y superadas. En general, son burocráticos, rutinarios, repetitivos y consideran la evaluación como un fin y no como un medio. Además, le falta libertad de forma y contenido. Las organizaciones buscan nuevos métodos de evaluación más participativos y

estimulantes. La preocupación actual es desarrollar métodos capaces de orientar los esfuerzos de las personas hacia objetivos y metas que sirvan al negocio de la empresa y a los intereses individuales de las personas en la mejor forma posible, para integrar objetivos organizacionales y objetivos individuales sin conflictos y reforzar la posición de que la evaluación de desempeño no es un fin en sí mismo, sino un importante medio para mejorar e impulsar el comportamiento de las personas.

La tendencia a la desburocratización en los procesos de evaluación de las personas aparece en la reducción radical del papeleo y los formularios que antes constituían el dolor de cabeza de los ejecutivos. La evaluación se está volviendo sencilla y relajada, exenta de formalismos exagerados y criterios complicados y genéricos impuestos por algún órgano centralista y burocrático.

4.15. Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Laboral.

Para Vera y Suárez (2018), apuntan al clima laboral 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.

Así mismo Brito (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.

4.16. Factores Que Intervienen En El Desempeño Laboral.

A este respecto Uribe (2014) refiere que los factores del desempeño laboral proporcionan información sobre el desarrollo, la mejora continua, la salud ocupacional, el bienestar del elemento humano en las organizaciones, verifica que factores como motivación, liderazgo y las relaciones interpersonales; involucren la posibilidad de realizar el trabajo según los objetivos trazados por la organización. Entre estos factores tenemos: Remuneración justa, Capacitación del personal, Motivación, Compromiso organizacional, Trabajo en equipo, Reconocimiento laboral, Participación del empleado, La formación y el desarrollo profesional, Establecimiento de metas esto según Molina(2015).

4.17. Indicadores De Gestión En El Ámbito Público.

Los indicadores de gestión pública son herramientas clave para evaluar y mejorar el desempeño en la administración pública, mismos que se detallan a continuación:

Evaluación Objetiva: Los indicadores proporcionan mediciones cuantificables y objetivas del desempeño. Esto permite una evaluación precisa de cómo se están cumpliendo los objetivos y metas establecidos por las instituciones gubernamentales.

Eficiencia: Ayudan a identificar áreas donde se pueden hacer mejoras para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios públicos. Al medir el tiempo, los recursos y los costos involucrados en los procesos, se pueden identificar oportunidades para optimizarlos.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Los indicadores transparentes permiten a los ciudadanos y a las partes interesadas evaluar el desempeño del gobierno de manera objetiva. Esto promueve la rendición de cuentas al hacer visible cómo se están utilizando los recursos públicos y qué resultados se están logrando.

Toma de Decisiones Informada: Facilitan la toma de decisiones informadas basadas en datos concretos y verificables. Los líderes gubernamentales pueden utilizar estos indicadores para priorizar recursos, establecer políticas efectivas y ajustar estrategias según sea necesario.

Mejora Continua: Los indicadores de gestión pública no solo miden el rendimiento actual, sino que también proporcionan un marco para la mejora continua. Al establecer metas específicas y medibles, se fomenta un ciclo de retroalimentación y ajuste que promueve la calidad y la efectividad de los servicios públicos.

En resumen, los indicadores de gestión pública son esenciales para garantizar que los servicios gubernamentales sean eficientes, transparentes y de alta calidad. Su uso adecuado contribuye significativamente a fortalecer la administración pública y a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera efectiva.

4.18. Importancia Del Análisis Del Clima Laboral.

García Ramírez y Ibarra Velázquez (2013), mencionan que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

4.19. Escala Para Medición De Actitudes, Opinión O Atributos Psicológicos.

Existen diversos tipos de escalas para medir actitudes, opinión o atributos psicológicos. Por ello Lara Cambisaca (2018), menciona que se mide la intensidad de las actitudes y opiniones en la forma más objetiva posible. En sí, consiste en pedirle al sujeto que señale dentro de una serie graduada de ítems, aquellos a los que corresponden o refieren. Las escalas más famosas son del tipo “Likert”.

También miden atributos psicológicos y administrativos complejos como la inteligencia emocional, la calidad de atención, la comunicación organizacional interna, el clima laboral, etc.

4.19.1. Escala De Likert.

Para Bedoya Laguna (2017), la escala de Likert se ubica dentro de los diversos tipos de instrumento de medición en la investigación cuantitativa. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal.

Padua menciona que consiste en una serie de ítems ante los cuales se solicita la reacción de la persona. El ítem que se presenta a la persona representa la participación que el

investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con el pronunciamiento en particular.

En la escala de Likert se puede simplificar los datos de la encuesta mediante la combinación de las cuatro categorías de respuesta (por ejemplo, muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) en dos categorías nominales, tales como acuerdo / desacuerdo, aceptar o rechazar, etc.)

4.20. Deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos

Para el estudio del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Loja, es preciso analizar la normativa legal dada para los servidores públicos en territorio ecuatoriano que es la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en la que se estipula las diversas reglas que rigen a los empleados, mismas que deben ser acatadas por los actores involucrados dentro del servicio público, ya que su no cumplimiento será motivo de sanción.

A continuación, se detalla los diversos deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos:

Tabla 2
Deberes, derechos y prohibiciones del servidor público

DEBERES	La LOSEP, en su artículo 22 indica como deberes los siguientes	Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.
		Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley. 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.

DERECHOS

PROHIBICIONES

	<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> <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>
<p>En su artículo 23 la LOSEP, reconoce como derechos del servidor público los siguientes, mismos que deben ser acatados y no violentados bajo ninguna circunstancia, ya que caso contrario será motivo de sanción para la institución</p>	<p>Gozar de estabilidad en su puesto</p>
	<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>
	<p>Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.</p>
<p>La LOSEP, en su artículo 24 establece las prohibiciones que tiene el servidor público, con el fin de que el servidor no atente contra la integridad de la institución a la que pertenecen, prohibiciones como:</p>	<p>Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria.</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: Datos tomados de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

5. Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizaron metodologías sustentadas por el autor Hernández Sampieri (2018), las cuales fueron fundamentales para alcanzar los objetivos planteados. En consecuencia, se detalló el procedimiento empelado para obtener, organizar y analizar los datos recopilados, lo que asegura la validez científica de los resultados obtenidos. Además, es importante destacar que la metodología incluyo el área de estudio, así como el proceso y tratamiento del análisis de datos.

Área de estudio

Esta investigación se llevó a cabo con el personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, institución que es una entidad jurídica, de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que, en uso de sus facultades y competencias promueve el desarrollo integral y sostenible del cantón; cabe mencionar que la dirección donde se desarrolló la investigación consta de 3 departamentos: Avalúos y Catastros, Centro Histórico y Regulación y Control Urbano.

Procedimiento

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, se emplearon varios componentes que incluye el enfoque metodológico, el tipo de diseño, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la población objeto de estudio.

Enfoque metodológico: Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con el objetivo de observar cómo es el comportamiento de las variables: Clima Laboral y Desempeño Laboral, para lo cual se utilizó la información recopilada a través de encuestas realizadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.

Diseño: El diseño de la presente se realizó bajo un modelo no experimental debido a que no se manipularon las variables de estudio, tanto del clima laboral como la del desempeño laboral.

Así mismo, para el desarrollo de la investigación fue esencial utilizar métodos como el deductivo, analítico y sintético, que se detallan a continuación:

Deductivo. Este método permitió identificar, a través de los resultados de las encuestas, las debilidades específicas del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, y al mismo tiempo determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral.

Analítico. Este método ayudó a realizar un análisis más efectivo de las bases teóricas de manera general sobre las variables del clima laboral y desempeño laboral. También una vez que se obtuvo la información de encuestas, este método nos permitió explorar e interpretar los resultados relacionadas con las variables de estudio.

Sintético. Este método sirvió para extraer los hallazgos más significativos de la investigación, lo cual nos permitió establecer conclusiones y realizar recomendaciones a la institución.

Técnicas e instrumentos: El instrumento que se utilizó y aplicó fue la encuesta, la cual nos ayudó a establecer cómo se comportan las variables, en donde se aplicó la escala de Likert, cuyas opciones de respuesta estaban dadas de la siguiente manera: Siempre 5, Casi siempre 4, Algunas veces 3, Casi nunca 2 y Nunca 1, encuesta que fue aplicada mediante Google Forms que fue enviado al personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, la cual nos dio los resultados de cada una de las variables objeto de estudio.

Población: La presente investigación estuvo dirigida al personal de la Dirección de Gestión Territorial conformada por 72 personas, a quienes se les remitió la encuesta, teniendo la participación total del personal, resultando una población significativa para realizar la presente investigación.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en la presente investigación fueron tabulados y analizados mediante la utilización del software SPSS y aplicación del coeficiente Pearson el cual es utilizado en ciencias sociales para realizar análisis estadísticos de datos generados a partir de encuestas o investigaciones empíricas, a través de este análisis se obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson, que mide el grado de relación entre las variables objeto de estudio.

6. Resultados

El presente trabajo investigativo se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Loja, cuyo objeto de análisis, fue el personal administrativo que labora en la Dirección de Gestión Territorial, con una cobertura de 72 registros administrativos de todo el personal, los cuales respondieron a una encuesta en los que se obtuvo los resultados que a continuación se detallan:

Clima Laboral

1. ¿La información recibida por su jefe inmediato es la adecuada?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	18%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	59	82%
Siempre	0	0%
Total	72	100%

Tabla 2. Información adecuada de su jefe.

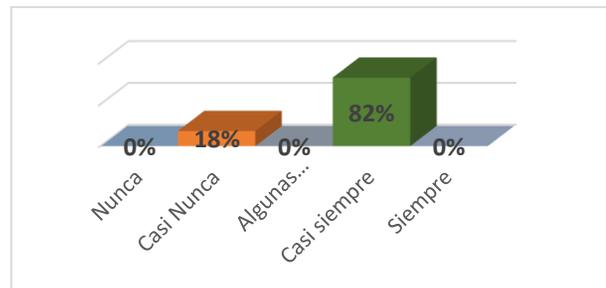


Figura 1. Información adecuada por parte de su jefe.

Tenemos que el 18% de las personas encuestadas manifiestan que casi nunca recibe una información adecuada por parte de su jefe superior, mientras que el 82% menciona que casi siempre recibe la información adecuada por parte de su superior. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las personas encuestadas están casi siempre satisfechas con la información que les proporciona su jefe; sin embargo, una pequeña parte de los encuestados mencionada que casi nunca recibe la información adecuada por parte de su jefe, lo cual nos indica que existe un nivel positivo de efectividad de la comunicación dentro de la institución.

2. ¿Es frecuente la retroalimentación en su puesto de trabajo?

Tabla 3. Retroalimentación en puesto de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	22	31%
Algunas veces	38	53%
Casi siempre	12	17%
Siempre	0	0%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

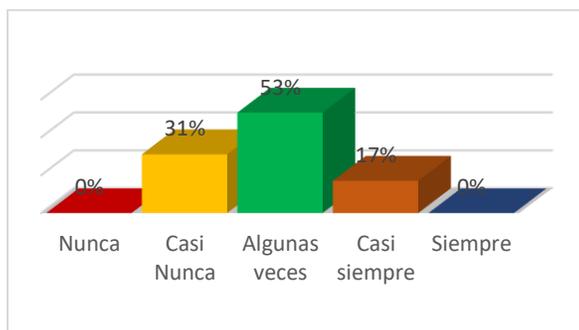


Figura 2. Retroalimentación en puesto de trabajo

El 31% de los encuestados mencionan que casi nunca reciben retroalimentación sobre el trabajo que realiza, el 53% del personal menciona que algunas veces reciben retroalimentación en su trabajo, mientras que el 17% mencionan que casi siempre reciben una retroalimentación sobre sus actividades. De acuerdo a esto tenemos que mayoritariamente los encuestados mencionan que algunas veces y casi nunca reciben una retroalimentación regular, lo cual puede indicar que la institución no se preocupa por proporcionar la misma por ende no es constante, lo cual puede afectar negativamente el desarrollo profesional y rendimiento de los empleados; así mismo tenemos que un pequeño grupo menciona que casi siempre recibe retroalimentación en su puesto de trabajo.

3. ¿Con que frecuencia los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente?

Tabla 4. Canales de comunicación eficientes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	18%
Algunas veces	7	10%
Casi siempre	18	25%
Siempre	34	47%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

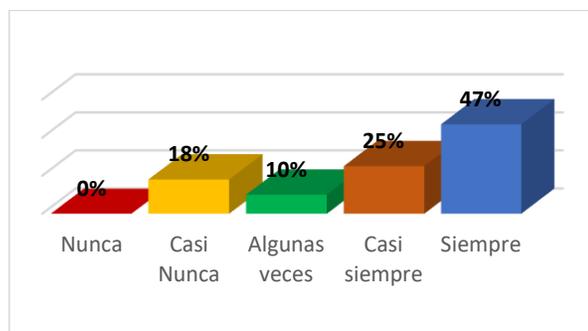


Figura 3. Canales de comunicación eficientes.

El 18% de las personas encuestadas manifiestan que casi nunca se utiliza de manera eficiente los canales de comunicación establecidos, el 10% manifiesta que algunas veces si se utiliza de manera eficiente los canales de comunicación, el 25% del personal manifiesta que casi siempre se utilizan de manera eficiente, mientras que el 47% considera que siempre se utiliza de manera eficiente los canales de comunicación. Por lo que tenemos que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre los canales de comunicación son utilizados de manera eficiente en la mayoría de los casos, lo cual es indicador de que la comunicación es efectiva y cumple su función; así mismo tenemos que una pequeña parte menciona que algunas veces y casi nunca se utiliza canales de comunicación, es decir puede que los mismos perciban deficiencias de la efectividad de los canales presentes en la institución.

4. ¿Con que frecuencia usted siente respeto por parte de sus superiores?

Tabla 5. Respeto por parte de sus superiores.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	8%
Algunas veces	10	14%
Casi siempre	45	63%
Siempre	11	15%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

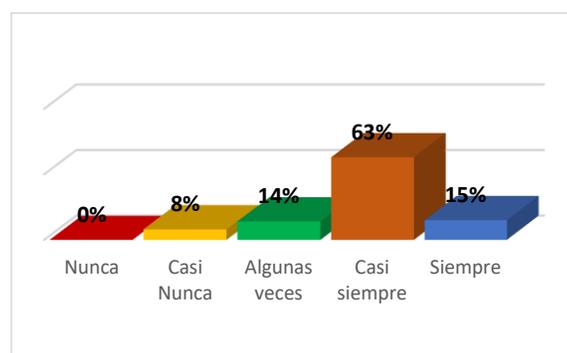


Figura 4. Respeto por parte de sus superiores.

El 8% del personal menciona que casi nunca siente respeto por parte de sus superiores hacia su persona, el 14% menciona que algunas veces sus superiores les demuestran respeto, el 63% de las personas casi siempre siente que sus superiores los respetan, mientras que el 15% percibe que siempre sus superiores le muestran respeto. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados mencionan que siempre y casi siempre se siente respetada por sus jefes o superiores ósea existe un predominio del respeto la mayor parte del tiempo en el área laboral, por lo que hay un indicio positivo que el clima laboral de la institución promueve respeto y trato justo hacia los empleados; así mismo existe una parte que menciona que no

siempre percibe respeto de sus superiores, los cuales pueden estar sintiendo problemas relacionados al liderazgo y comunicación, lo cual puede estar generando un efecto negativo en su satisfacción y desempeño laboral.

5. ¿Percibe cordialidad por parte de sus compañeros frecuentemente?

Tabla 6. Cordialidad por parte de compañeros.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	6	8%
Algunas veces	16	22%
Casi siempre	29	40%
Siempre	20	28%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

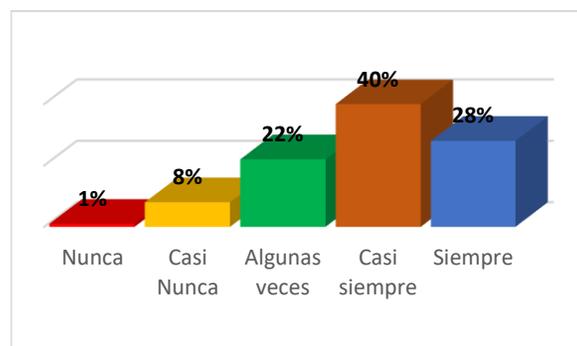


Figura 5. Cordialidad por parte de compañeros.

Tenemos que el 1% de personas encuestadas manifiestan que nunca perciben un ambiente de cordialidad por parte de sus compañeros dentro del ambiente laboral, el 8% manifiesta que casi nunca recibe cordialidad por parte de sus pares, el 22% manifiesta que casi algunas veces percibe una cordialidad aceptable, el 40% manifiesta que casi siempre percibe cordialidad frecuentemente por parte de sus compañeros y finalmente el 28% manifiesta que siempre encuentra cordialidad por parte de sus compañeros. De acuerdo con los resultados obtenidos tenemos que existen experiencias positivas ya que la mayoría menciona que siempre y casi siempre percibe cordialidad frecuentemente por parte de sus compañeros en el lugar de trabajo, por lo que da a entender que la relación entre compañeros es generalmente buena y existe un ambiente de colaboración entre pares; así mismo una pequeña parte de los encuestados menciona que algunas veces, casi nunca o nunca percibe cordialidad de sus compañeros lo cual puede estar generando relaciones laborales poco favorables para este grupo.

6. ¿El GAD Municipal considera su desarrollo profesional y personal?

Tabla 7. El GAD considera su desarrollo profesional y personal.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	13%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	39	54%
Casi siempre	24	33%
Siempre	0	0%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

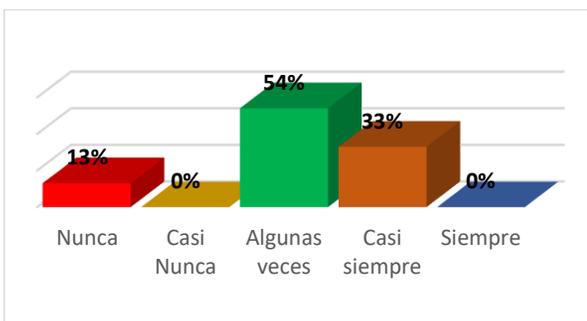


Figura 6. GAD considera el desarrollo profesional y personal.

El 13% del personal encuestado manifiesta que nunca el GAD Municipal considera su desarrollo profesional y personal en la institución, el 54% considera que algunas veces el GAD considera el desarrollo profesional y personal, mientras que el 33% manifiesta que siempre el GAD considera el desarrollo profesional y personal dentro de la institución. De los resultados obtenidos tenemos que la mayoría de personas encuestadas mencionan que algunas veces y casi nunca el GAD Municipal se preocupa por el desarrollo profesional y personal de manera consistente, lo cual se puede entender que la institución no tiene establecida políticas claras o programas de desarrollo profesional; mientras que un tercio de empleados menciona que casi siempre considera su desarrollo profesional y personal.

7. ¿El GAD Municipal promueve su capacitación frecuentemente?

Tabla 8. El GAD Municipal promueve su capacitación.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	18%
Algunas veces	48	67%
Casi siempre	11	15%
Siempre	0	0%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

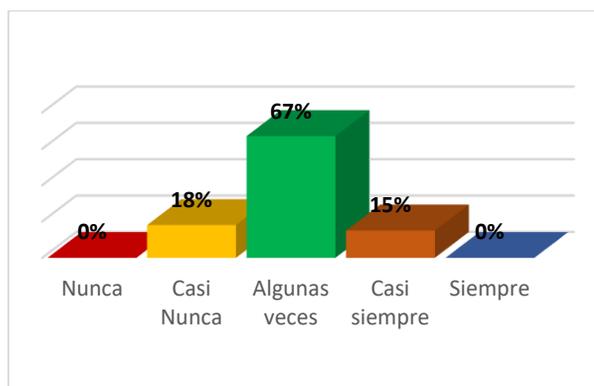


Figura 7. GAD Municipal promueve su capacitación.

El 18% del personal encuestado manifiesta que casi nunca el GAD promueve una capacitación sobre las actividades que realiza, el 67% manifiesta que algunas veces el GAD si se preocupa por promover la capacitación, mientras que el 15% menciona que casi siempre el GAD Municipal promueve la capacitación del personal. Tenemos que la mayoría de empleados menciona que el GAD Municipal promueve la capacitación algunas ves es decir de manera esporádica y aunque existen ocasiones, no están de manera consistente presentes en la institución lo que podría limitar el desarrollo de habilidades y conocimientos entre los empleados; por otra parte, existe un grupo de personas que menciona que casi nunca se promueve la capacitación por lo que es evidente que el GAD Municipal podría mejorar en este aspecto.

8. ¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del departamento?

Tabla 9. Es consultado acerca de las desiciones.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	11	15%
Algunas veces	29	40%
Casi siempre	32	44%
Siempre	0	0%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

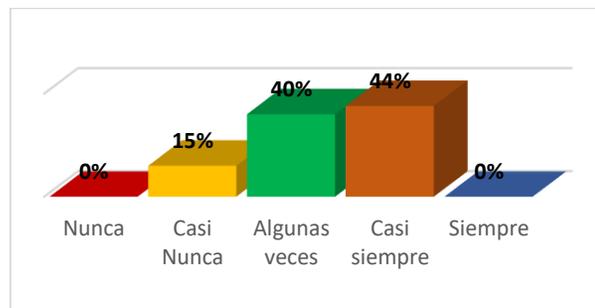


Figura 8. Es consultado sobre las desiciones.

Tenemos que el 15% del personal encuestado menciona que casi nunca es consultado sobre las decisiones que se toman a la interna del departamento, el 40% manifiesta que algunas veces se les consulta sobre las decisiones que se toman en su dependencia, mientras que el 44% menciona que casi siempre es consultado sobre la toma de decisiones. De acuerdo a esto tenemos que la mayoría de personas encuestadas sumando algunas veces y casi siempre menciona que experimenta algún nivel de participación en las decisiones que se toma en el departamento, mientras que una pequeña parte de los encuestados menciona que casi nunca es

consultado, lo cual puede ser percibido que este grupo de empleados se siente marginado en las decisiones que afectan a su trabajo.

9. ¿Su jefe inmediato superior procura la unión del grupo frecuentemente?

Tabla 10. Su superior procura la unión del grupo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	5	7%
Algunas veces	6	8%
Casi siempre	24	33%
Siempre	36	50%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

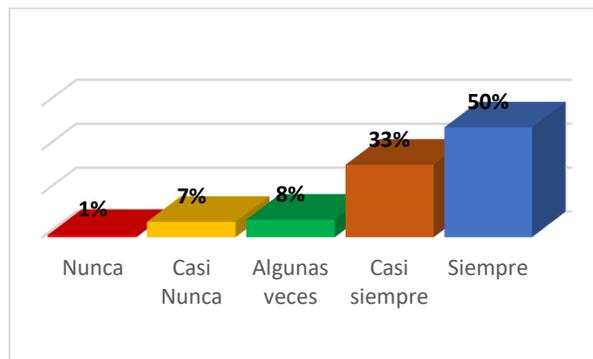


Figura 9. Su superior procura la unión del grupo.

El 1% del personal encuestado menciona que nunca el jefe procura la unión del personal a su cargo, el 7% manifiesta que casi nunca su superior procura mantener la unión de grupo de trabajo, el 8% menciona que algunas veces su inmediato superior procura la unión del grupo a su cargo, el 33% nos dice que casi siempre su jefe mantiene la unión del personal, mientras que el 50% menciona que siempre su inmediato superior procura la unión del grupo de trabajo. Según los datos obtenidos tenemos que la gran parte de las personas encuestadas mencionan que siempre y casi siempre su superior se esfuerza por mantener la unión de grupo, lo que es un indicador positivo de que su jefe maneja un buen liderazgo, lo que viene generalmente alineado con la promoción de un clima de trabajo donde prime la cooperación y la unión; así mismo una pequeña parte manifiesta que existe una falta de orientación y no se fomenta la unión del grupo en el área laboral.

10. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del departamento?

Tabla 11. Su jefe es acertivo para resolver problemas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi Nunca	3	4%
Algunas veces	14	19%
Casi siempre	32	44%
Siempre	21	29%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

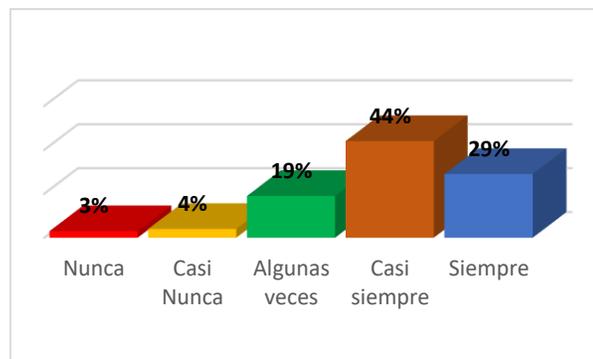


Figura 10. Su jefe es acertivo para resolver problemas.

El 3% del personal responde que nunca su jefe tiene asertividad para resolver conflictos existentes, el 4% menciona que casi nunca su jefe es asertivo para resolver conflictos, el 19% manifiesta que algunas veces su jefe es asertivo en la resolución de conflictos, el 44% menciona que casi siempre su jefe tiene asertividad en resolución de conflictos, mientras que el 29% manifiesta que siempre su jefe es asertivo para resolver conflictos. De acuerdo a esto tenemos que la mayoría de los encuestados mencionan que casi siempre y siempre su jefe es asertivo para resolver problemas la mayor parte del tiempo, lo que demuestra que su jefe maneja un liderazgo efectivo; mientras que para una minoría menciona que algunas veces, casi nunca su jefe puede manejar los conflictos que se dan en el lugar de trabajo.

11. ¿Con qué frecuencia los objetivos departamentales están claramente establecidos en el equipo?

Tabla 12. Objetivos claramente establecidos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	6%
Casi Nunca	2	3%
Algunas veces	5	7%
Casi siempre	36	50%
Siempre	25	35%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

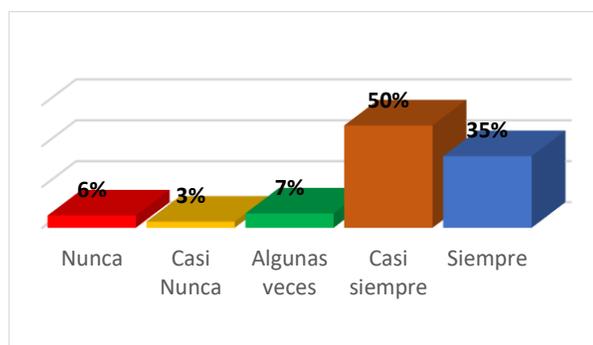


Figura 11. Objetivos claramente establecidos.

El 6% del personal encuestado manifiesta que nunca los objetivos departamentales están establecidos claramente en el equipo de trabajo, el 3% menciona que casi nunca los objetivos departamentales están establecidos en el grupo, el 7% del personal manifiesta que algunas veces los objetivos departamentales están establecidos en el grupo de trabajo, el 50% de encuestados menciona que casi siempre los objetivos departamentales están establecidos en el grupo, finalmente el 35% manifiesta que siempre los objetivos departamentales están establecidos en el grupo. Con los resultados obtenidos tenemos que la mayoría de empleados mencionan que los objetivos del departamento están claramente definidos y establecidos, es decir el nivel de comunicación dentro del equipo es efectiva, lo cual contribuye a la eficiencia en el trabajo; mientras que una minoría menciona que los objetivos no están claros.

12. ¿Siente el apoyo del equipo de trabajo frecuentemente?

Tabla 13. Apoyo del equipo de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi Nunca	10	14%
Algunas veces	11	15%
Casi siempre	19	26%
Siempre	30	42%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

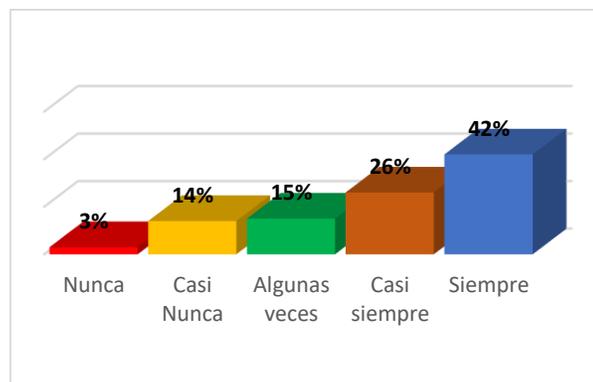


Figura 12. Apoyo del equipo de trabajo.

El 3% del personal encuestado responde que nunca siente apoyo por parte del equipo de trabajo, el 14% menciona que casi nunca siente el apoyo del equipo de trabajo, el 15% manifiesta que algunas veces siente apoyo del equipo de trabajo, el 26% manifiesta que casi siempre sienten el apoyo por parte del equipo de trabajo, finalmente el 42% del personal percibe que siempre siente el apoyo del equipo de trabajo. La mayoría de encuestados manifiesta que percibe el apoyo de su equipo la mayor parte del tiempo, es decir existe compañerismo y trabajo en equipo

de manera efectiva, lo cual beneficia a su productividad; mientras que una parte menciona que perciben una falta de apoyo por parte de sus compañeros.

13. ¿Con qué frecuencia se hace presente el intercambio de ideas en el equipo?

Tabla 14. Intercambio de ideas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	9	13%
Algunas veces	2	3%
Casi siempre	16	22%
Siempre	44	61%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

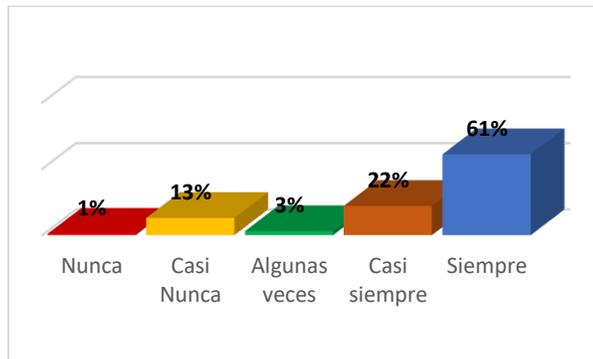


Figura 13. Intercambio de ideas..

El 1% de encuestados menciona que nunca existe un intercambio de ideas dentro del equipo de trabajo, el 13% menciona que casi nunca hay como tal un intercambio de ideas en el equipo de trabajo, el 3% manifiesta que algunas veces se hace presente el intercambio de ideas con el grupo de trabajo, el 22% menciona que casi siempre existe un intercambio de ideas con el equipo, mientras que el 61% de encuestados manifiestan que siempre existe el intercambio de ideas a la interna del equipo de trabajo. Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de encuestados considera que el intercambio de ideas es una práctica común en el equipo de trabajo ya que lo hacen siempre o casi siempre, es decir los encuestados perciben que existe un trabajo colaborativo; así mismo existe una pequeña parte que experimenta una falta de intercambio de ideas y bajo nivel de colaboración.

14. ¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a solución de problemas?

Tabla 15. Trabajo se orienta a la solución de problemas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	3%
Algunas veces	4	6%
Casi siempre	47	65%
Siempre	19	26%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

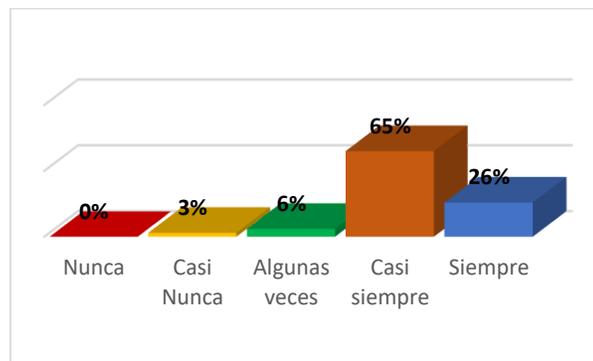


Figura 14. Trabajo se orienta a la solución de problemas.

Del personal encuestado tenemos que el 3% menciona que casi nunca el equipo de trabajo esta orientado a la solución de problemas, el 6% manifiesta que algunas veces el equipo de trabajo se centra a solucionar problemas existentes, el 65% menciona que casi siempre el equipo de trabajo se orienta a solucionar problemas y finalmente el 26% percibe que siempre el equipo de trabajo se oriente a solucionar problemas presentes en su departamento. De acuerdo a esto tenemos que las personas encuestadas en su mayoría mencionan que siempre y casi siempre considera que su equipo de trabajo está orientado frecuentemente hacia la solución de problemas, indicador que el equipo de trabajo trabaja de manera colaborativa; mientras que una minoría experimenta una falta de orientación hacia la solución de problemas con frecuencia.

15. ¿Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo frecuentemente?

Tabla 16. Talento y conocimiento del equipo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	6%
Casi Nunca	3	4%
Algunas veces	6	8%
Casi siempre	15	21%
Siempre	44	61%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

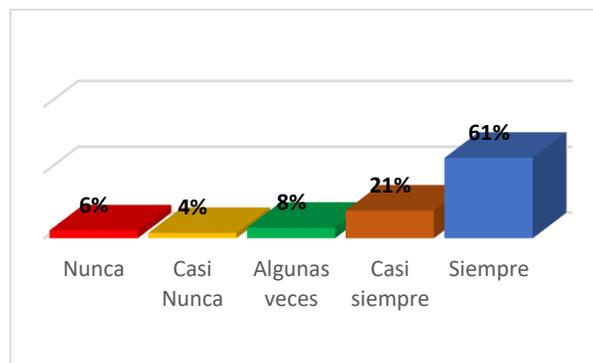


Figura 15. Talento y conocimiento del equipo.

Del personal encuestado tenemos que el 6% menciona que nunca se complementa el talento y conocimiento del equipo de trabajo, el 4% manifiesta que casi nunca el talento y conocimiento se complementa con el equipo de trabajo, el 8% menciona que algunas veces el talento y conocimiento si se complementa en el equipo de trabajo, el 21% manifiesta que casi siempre el talento y conocimiento se complementan frecuentemente con el equipo de trabajo y finalmente el 61% menciona que siempre se completa con el equipo de trabajo el talento y el conocimiento. Con los resultados obtenidos tenemos que la mayoría percibe que los talentos y conocimientos se complementan frecuentemente en su equipo, es decir se reconoce y se aprovecha el potencial de cada miembro para alcanzar los objetivos de la institución; mientras que una parte menciona que casi nunca y nunca perciben la misma complementariedad en el equipo frecuentemente.

Desempeño Laboral

16. ¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas frecuentemente?

Tabla 17. Va mas allá de los requisitos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	3%
Algunas veces	8	11%
Casi siempre	31	43%
Siempre	31	43%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

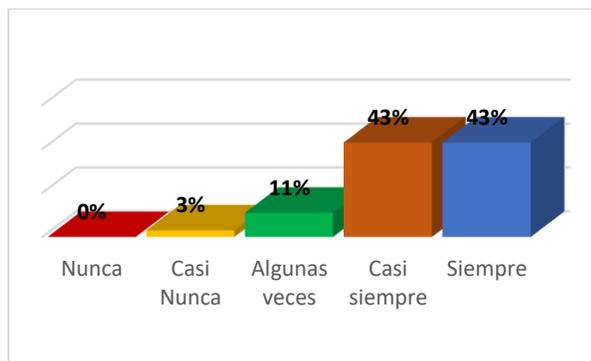


Figura 16. Va mas allá de los requisitos.

Tenemos que el 3% del personal casi nunca va más allá de lo exigido para obtener mejores resultados, el 11% menciona que algunas veces se exige más para obtener mejores resultados, mientras que con un 43% por cada uno el personal menciona que casi siempre y

siempre va más allá de lo que se necesita para obtener mejores resultados en su área de trabajo. Con esto tenemos que la mayoría de los encuestados muestra un fuerte compromiso con la excelencia en su desempeño, lo cual es positivo para la institución; sin embargo, un pequeño porcentaje muestra un nivel de esfuerzo bajo, lo que podría ser un área para enfocar estrategias de motivación o mejora continua.

17. ¿Cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?

Tabla 18. Cumple con los objetivos de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	12	17%
Casi siempre	43	60%
Siempre	17	24%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

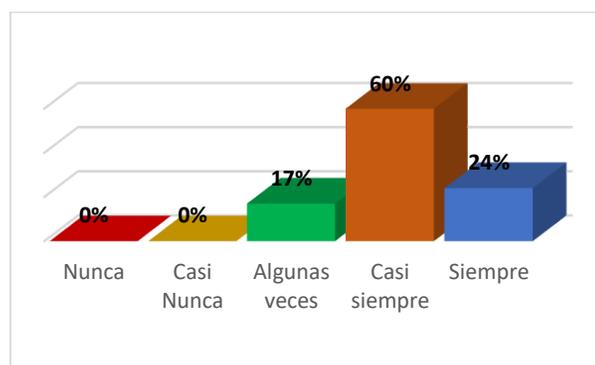


Figura 17. Cumple con los objetivos de trabajo.

Del personal encuestado tenemos que el 17% menciona que algunas veces cumple con los objetivos de trabajo demostrando iniciativa, el 60% menciona que casi siempre cumple con los objetivos de trabajo con iniciativa en lo que hace, finalmente el 24% manifiesta que siempre cumple con los objetivos establecidos y demuestra buena iniciativa al momento de realizar actividades. La mayoría de los encuestados menciona que cumple con los objetivos de su trabajo y demuestra iniciativa en la realización de actividades de manera regular, lo cual es un indicador positivo de desempeño. Sin embargo, una minoría de los encuestados muestran una falta de consistencia en su iniciativa, lo cual podría ser un área donde se pueden implementar estrategias de desarrollo para mejorar el desempeño laboral.

18. ¿Establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados?

Tabla 19. Uso eficiente de recursos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8%
Casi Nunca	6	8%
Algunas veces	5	7%
Casi siempre	24	33%
Siempre	31	43%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

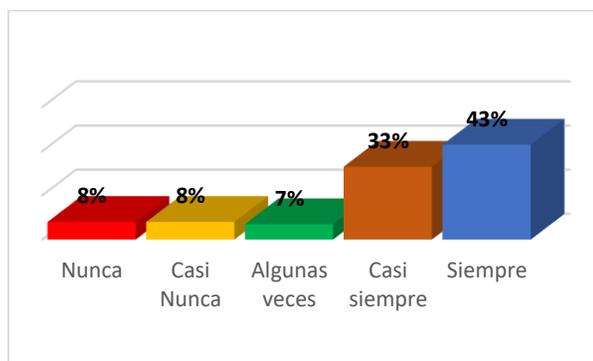


Figura 18. Uso eficiente de recursos

El 8% del personal encuestado menciona que nunca hace o establece un uso eficiente de los recursos para alcanzar objetivos, así mismo un 8% de funcionarios manifiestan que casi nunca establecen un uso eficiente de los recursos, el 7% menciona que algunas veces si establecen el uso eficiente de recursos para alcanzar objetivos, el 33% considera que casi siempre hace un uso eficiente de los recursos que posee para alcanzar los objetivos, finalmente el 43% manifiesta que siempre establece y hace uso eficiente de los recursos. De acuerdo a esto tenemos que una gran parte de los encuestados demuestra un uso eficiente de los recursos de manera regular y por ende logran alcanzar los objetivos trazados; mientras que una proporción menor menciona que muestra ineficiencia o inconsistencia en esta área, por lo que sugiere que los recursos brindados por el GAD Municipal se usan de manera adecuada.

19. ¿Mantiene a su jefe inmediato informando de su progreso en el trabajo?

Tabla 20. Informa a su jefe sobre su trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas veces	9	13%
Casi siempre	52	72%
Siempre	11	15%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

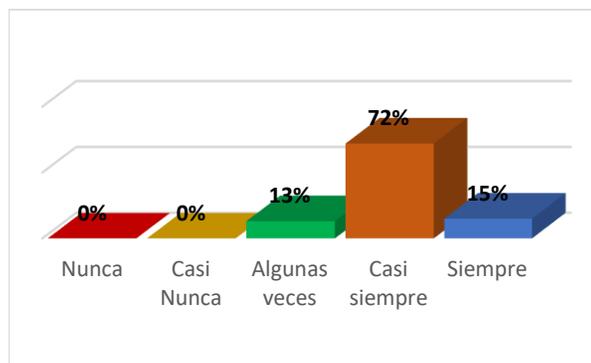


Figura 19. Informa a su jefe sobre su trabajo.

Del personal encuestado tenemos que el 13% algunas veces informa a su jefe sobre el progreso de su trabajo, así mismo el 72% menciona que casi siempre informa su inmediato superior sobre el progreso de trabajo, finalmente el 15% manifiesta que siempre informa a su jefe sobre el progreso de trabajo. La mayoría de encuestados menciona que siempre y casi siempre mantiene a su jefe informado de su progreso de trabajo, mientras que un porcentaje mínimo menciona que algunas veces, es decir en general existe una buena comunicación con su inmediato superior.

20. ¿Se le dificulta las tareas asignadas en su puesto de trabajo frecuentemente?

Tabla 21. Dificultad en tareas asignadas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	29%
Casi Nunca	39	54%
Algunas veces	7	10%
Casi siempre	3	4%
Siempre	2	3%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

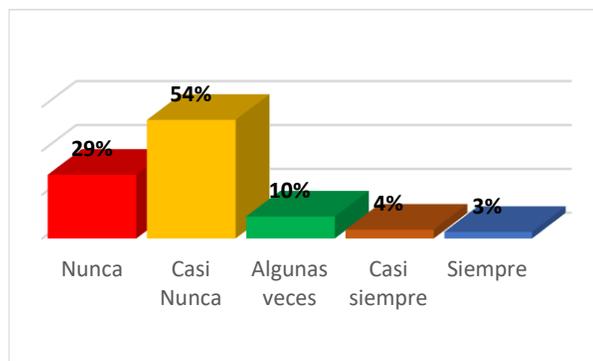


Figura 20. Dificultad en tareas asignadas.

Tenemos que el 29% de funcionarios encuestados mencionan que nunca se les dificulta realizar las tareas asignadas, el 54% considera que casi nunca se les dificulta realizar las actividades asignadas propias de su puesto de trabajo, el 10% manifiesta que algunas veces si se le dificulta realizar las tareas asignadas, el 4% menciona que casi siempre se le dificulta el realizar las tareas asignadas y finalmente el 3% manifiesta que siempre se le dificulta el realizar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. La mayoría de los encuestados parece estar bien equipados para manejar las tareas asignadas en su puesto de trabajo, con una gran parte experimentando pocas o ninguna dificultad; así mismo existe un pequeño grupo que

enfrenta dificultades para realizar las tareas que se le asigna, con esto podemos decir que el personal conoce sus funciones y las cumplen frecuentemente.

21. ¿Se le dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo?

Tabla 22. Se le dificulta cumplir con el horario.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	43%
Casi Nunca	16	22%
Algunas veces	11	15%
Casi siempre	5	7%
Siempre	9	13%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

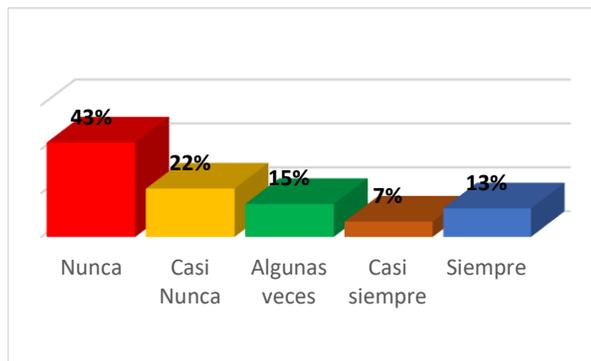


Figura 21. Dificultad para cumplir con el horario.

Del personal encuestado tenemos que el 43% de funcionarios manifiesta que nunca se le dificulta cumplir con el horario establecido, el 22% considera que casi nunca se le dificulta cumplir con el horario laboral, el 15% menciona que algunas veces se le complica cumplir con el horario laboral establecido, el 7% manifiesta que casi siempre se le dificulta cumplir con el horario asignado y finalmente el 13% considera que siempre se le dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo. Con esto tenemos que la mayoría del personal encuestado menciona que nunca se le dificulta cumplir con el horario dado para cumplir sus labores; mientras que un mínimo porcentaje indica que casi siempre, con lo cual podemos ver que estos datos son positivos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

22. ¿Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato?

Tabla 23. Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi Nunca	4	6%
Algunas veces	8	11%
Casi siempre	22	31%
Siempre	35	49%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

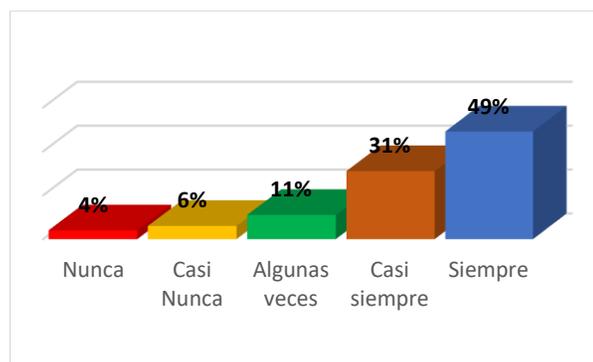


Figura 22. Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe.

El 4% del personal encuestado menciona que nunca asume con responsabilidad las llamadas de atención de su superior, el 6% manifiesta que casi nunca toma con responsabilidad cuando su superior le llama la atención, el 11% considera que algunas veces asume responsablemente las llamadas de atención de su jefe, el 31% menciona que casi siempre toma con responsabilidad las llamadas de atención de su superior, finalmente el 49% de los funcionarios menciona que siempre asume con responsabilidad los llamados de atención de su inmediato superior. Con esto podemos decir que la mayoría del personal de la Dirección del GAD Municipal de Loja menciona que siempre es receptivo y responsable cuando reciben llamadas de atención de su jefe inmediato, lo cual es un aspecto positivo para el ambiente de trabajo; sin embargo, un pequeño porcentaje del personal menciona que algunas veces, nunca y casi nunca asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe.

23. ¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo?

Tabla 24. Colabora con actividades extraordinarias.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	10%
Casi Nunca	8	11%
Algunas veces	8	11%
Casi siempre	16	22%
Siempre	33	46%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

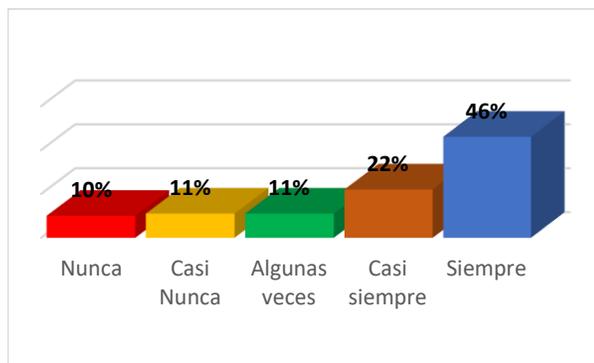


Figura 23. Colabora con actividades extraordinarias.

Del personal encuestado tenemos que el 10% nunca colabora con actividades extraordinarias a parte de sus funciones, el 11% algunas veces colabora con actividades a parte de las ya asignadas, el 22% casi siempre colabora con actividades extras a sus funciones y finalmente el 46% menciona que siempre colabora con actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo. Tenemos que la mayoría de empleados menciona que siempre colabora con actividades extraordinarias, es decir existe una fuerte predisposición para el trabajo, mientras que un porcentaje mínimo indica que nunca colabora con actividades adicionales a las asignadas.

24. ¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?

Tabla 25. Aporta ideas para mejorar el trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi Nunca	7	10%
Algunas veces	13	18%
Casi siempre	18	25%
Siempre	31	43%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

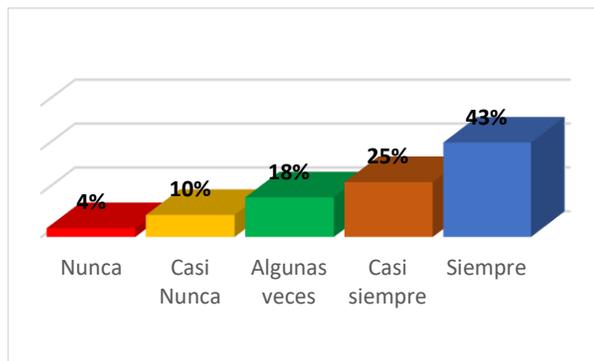


Figura 24. Aporta ideas para mejorar el trabajo

Tenemos que el 4% del personal encuestado considera que nunca aporta ideas dentro de su área laboral para mejorar los diferentes procesos, el 10% manifiesta que casi nunca aporta con ideas para mejorar procesos, el 18% menciona que algunas veces si aporta con ideas que mejoren procesos en el área laboral, el 25% casi siempre aporta con ideas dentro del área laboral, finalmente el 43% considera que aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área laboral. De los datos obtenidos tenemos que la mayoría de empleados siempre contribuye con ideas para mejorar los procesos de trabajo, estos datos reflejan que el personal está comprometido con la mejora continua; aunque existe un pequeño porcentaje que no participa regularmente en el aporte de ideas, esto demuestra que su inmediato superior toma en cuenta la participación del personal a su cargo.

25. ¿Usted está preparado para la realización de las tareas encomendadas?

Tabla 26. Esta preparado para realizar actividades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	4	6%
Algunas veces	7	10%
Casi siempre	35	49%
Siempre	25	35%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

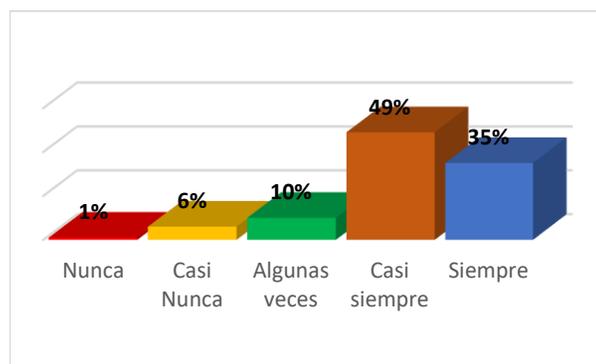


Figura 25. Esta preparado para realizar actividades.

De las personas encuestadas tenemos que el 1% manifiesta que nunca esta o se encuentra preparada para realizar las tareas asignadas de manera eficiente, el 6% menciona que casi nunca se encuentra preparada para realizar las actividades encomendadas en la institución, el 10% considera que algunas veces esta preparada para realizar sus funciones, así mismo el 49% manifiesta que casi siempre está preparado todo el tiempo, mientras que el 35% manifiesta que siempre esta preparado para la realización de las tareas encomendadas. Con estos datos tenemos que la mayoría del personal indica que siempre está preparado para realizar sus tareas, lo cual refleja que existe una formación adecuada, claridad en las responsabilidades y confía en

sus habilidades; sin embargo, un pequeño porcentaje menciona que casi nunca y nunca se siente preparada con regularidad para desarrollar sus actividades.

26.¿Participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realizan en el departamento?

Tabla 27. Participa en toma de desiciones.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	6%
Casi Nunca	3	4%
Algunas veces	6	8%
Casi siempre	11	15%
Siempre	48	67%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

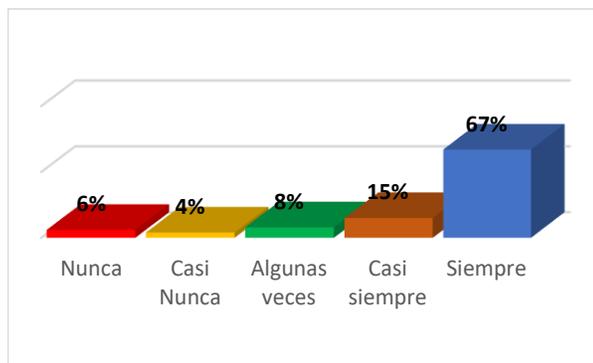


Figura 26. Participa en toma de desiciones.

El 6% de las personas encuestadas mencionan que nunca participan del proceso de toma de decisiones respecto a las tareas que realizan, el 4% considera que casi nunca o muy poco participa en la toma de decisiones, el 8% manifiesta que participa en la toma de decisiones algunas veces, el 15% menciona que participa casi siempre, mientras que el 67% lo hace siempre. Con los resultados obtenidos tenemos que la gran mayoría del personal siempre está bien integrada en el proceso de toma de decisiones dentro de su departamento, por lo que es un signo positivo de una cultura participativa y nunca colaborativa; y un porcentaje menor menciona que participa regularmente en la toma de decisiones; estos resultados reflejan que el jefe lleva un ambiente democrático dentro del área de trabajo.

27. ¿Resuelve usted de manera eficiente las dificultades en su área?

Tabla 28. Resuelve de manera eficiente dificultades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7%
Casi Nunca	11	15%
Algunas veces	7	10%
Casi siempre	26	36%
Siempre	23	32%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

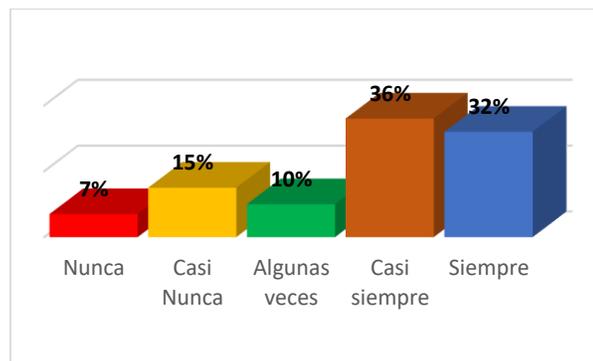


Figura 27. Resuelve de manera eficiente dificultades.

De las personas encuestadas tenemos que el 7% nunca resuelve de manera eficiente las dificultades que se presentan en su área de trabajo, el 15% casi nunca se hace cargo o resuelve las dificultades, el 10% manifiesta que algunas veces se interesa por resolver de manera eficiente los problemas, el 36% considera que casi siempre resuelve dificultades y finalmente el 32% siempre resuelve de manera eficiente las dificultades en el área de trabajo. La gran mayoría del personal menciona que casi siempre y siempre muestra una capacidad sólida para resolver de manera eficiente las dificultades en su área de trabajo, lo cual es un aspecto positivo para la organización; y una minoría indica que nunca enfrenta de manera eficiente las dificultades dadas, estos resultados muestran el personal cuenta con profesionalismo para solucionar problemas dentro de su espacio laboral.

28. ¿Usted informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que los afectan?

Tabla 29. Informa y consulta a su jefe sobre cambios.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi Nunca	4	6%
Algunas veces	4	6%
Casi siempre	27	38%
Siempre	34	47%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

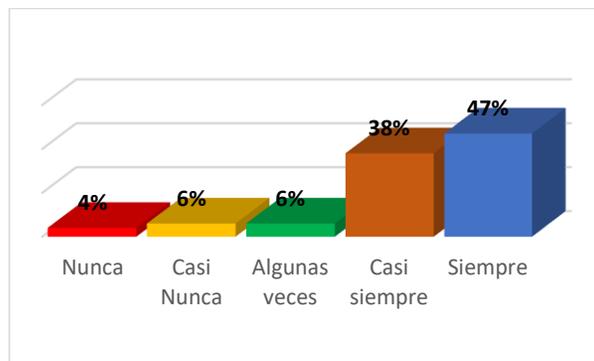


Figura 28. Informa y consulta a su jefe sobre cambios.

En lo que refiere a si el funcionario informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que los afectan, al respecto tenemos que el 4% nunca lo hace, el 6% casi nunca, igualmente un 6% algunas veces informa y consulta, un 38% casi siempre informa y consulta con el jefe y finalmente un 47% siempre se toma el tiempo para informar y consultar con su superior. De los resultados obtenidos tenemos que la mayoría del personal siempre informa y consulta a su jefe inmediato sobre los cambios que se dan en el área laboral, y un pequeño grupo menciona que nunca o casi nunca comunica a su jefe superior, estos resultados reflejan que existe confianza y comunicación con su superior.

29. ¿Responde usted de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?

Tabla 30. Responde de manera clara a sus compañeros.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi Nunca	4	6%
Algunas veces	5	7%
Casi siempre	17	24%
Siempre	43	60%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

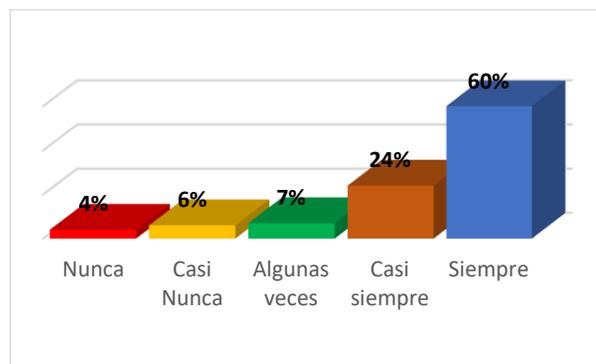


Figura 29. Responde de manera clara a sus compañeros.

En lo que respecta a si los funcionarios responden o despejan duda de manera oportuna a sus compañeros tenemos que el 4% nunca lo hace, el 6% casi nunca, el 7% algunas veces responde y despeja dudas de sus compañeros, el 24% casi siempre y el 60% siempre responde de manera clara ante dudas de sus compañeros. Los datos obtenidos demuestran que la mayoría del personal siempre responde de manera clara y oportuna las dudas de sus compañeros, es decir están dispuestos a ayudar y colaborar frecuentemente; y también tenemos un pequeño porcentaje que nunca participa activamente en la resolución de dudas de sus compañeros, de manera general se evidencia que existe un buen nivel de compañerismo entre pares.

30. ¿Con qué frecuencia se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?

Tabla 31. Se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	4%
Algunas veces	1	1%
Casi siempre	16	22%
Siempre	52	72%
Total	72	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja (2024).

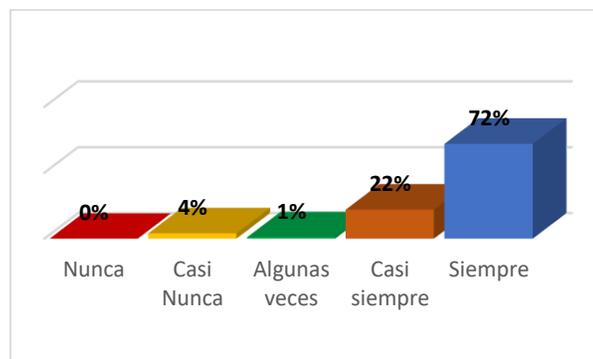


Figura 30. Se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo.

Según los datos obtenidos tenemos que el 4% de encuestados mencionan que casi nunca se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo, el 1% menciona que algunas veces se valora y respeta, el 22% considera que casi siempre se valora las ideas del grupo, y finalmente el 72% menciona que siempre se valora y respeta las ideas que dan sus compañeros. De acuerdo a esto tenemos que la gran mayoría del personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja indica que siempre las ideas de todo el equipo son valoradas y respetada; así mismo existe un pequeño porcentaje que menciona que casi nunca se valoran las ideas, en general es un fuerte indicador de que existe una cultura organizacional positiva.

Coefficiente de correlación Pearson de los factores del clima laboral que inciden en el desempeño laboral.

Tabla 32. Correlación de factores del clima laboral con el desempeño laboral.

Factores	Coefficiente de correlación Pearson con el desempeño laboral.
Comunicación	-0,15
Liderazgo	-0,29
Motivación	0,23
Trabajo en equipo	-0,33

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del coeficiente de relación Pearson entre los factores del clima laboral con el desempeño laboral.

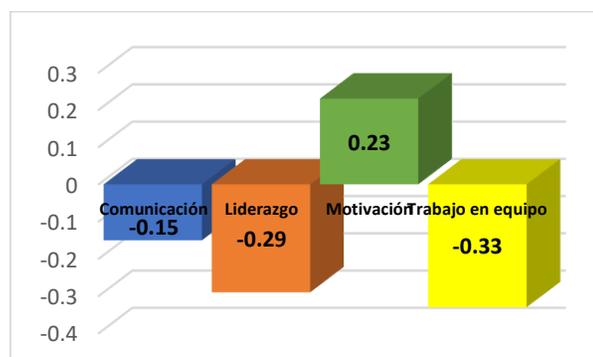


Figura 31. Corrección de factores del clima laboral con el desempeño laboral.

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, se agrupo las diferentes preguntas por factores tales como: comunicación, liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, con el fin de identificar los factores del clima laboral que influyen en el desempeño laboral, por lo que mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson en los resultados estadísticos obtenidos, encontramos que: el factor “**comunicación**” con la variable general del “desempeño” con -0.15 tiene una correlación negativa muy baja, lo cual se puede interpretar que al no existir una buena comunicación el desempeño del personal tiende a disminuir ligeramente; en lo que refiere al factor “**liderazgo**” con -0.29 existe una correlación negativa baja con el desempeño laboral, lo que indica que el estilo o la percepción del liderazgo actual no está siendo favorable para mejorar el desempeño; el factor “**motivación**” alcanza un 0.23 lo que refiere una correlación positiva baja con el desempeño, lo que significa que a medida que la motivación de los empleados aumenta, también tiende a mejorar el desempeño laboral, aunque esta correlación es moderada; por último el factor “**trabajo en equipo**” con -0.33 refiere a la existencia de una correlación negativa baja con el desempeño según la escala de Pearson, lo que nos indica que el trabajo en equipo, en su estado actual, se podría decir que de alguna manera está afectando negativamente en el desempeño laboral.

Correlación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.

Tabla 33. Nivel de correlación entre el clima laboral y desempeño laboral.

CORRELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL	
Departamento	Coefficiente Pearson
General	-0,02965
Avalúos y Catastros	0,09649
Regulación y Control Urbano	-0,40782
Centro Histórico	-0,07024

Nota: Datos obtenidos de prueba de correlación Pearson entre clima laboral y desempeño laboral.



Figura 32. Correclación de factores del clima laboral con el desempeño laboral.

Respecto a la aplicación de coeficiente de relación entre la variable independiente clima laboral y la variable dependiente desempeño laboral tenemos que de manera **general** la correlación existente es de -0.02965 lo que según la escala de Pearson se determina que la relación entre clima laboral y desempeño laboral tiene un grado de correlación negativa muy baja, así mismo analizando por departamentos que conforman la Dirección tenemos que el departamento de **Avalúos y Catastros** muestra un coeficiente de correlación de 0.09650 interpretándose como un nivel de correlación positiva muy baja, mientras que el departamento de **Regulación y Control Urbano** presenta un coeficiente de correlación del -0.40782 lo que representa una correlación negativa moderada entre el clima laboral y el desempeño laboral, y por último tenemos que en el departamento de **Centro Histórico** el nivel de correlación es de -0.07024 representado un nivel de correlación negativa muy baja.

Por lo que según esto tenemos que en la Dirección de Gestión Territorial a nivel general se evidencia que el nivel de incidencia es negativo debido a diferentes factores lo que se puede interpretar como a mal clima laboral existe un mal desempeño por parte del personal que labora en mencionada Dirección.

7. Discusión

En el presente análisis se muestran los resultados obtenidos que dan respuesta a los objetivos planteados para la presente investigación, cuyo objetivo general es: Analizar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, en el que se determina la influencia que tienen entre las variables expuestas para la presente investigación.

Haciendo referencia al primer objetivo: **Identificar los factores del clima laboral que influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.**

En lo que respecta a los factores que influyen con el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial y de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo identificar los siguientes: el factor comunicación mediante el cual las personas comparten ideas, creencias, conocimientos y que involucra al menos dos individuos, en el caso del personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja en base a los resultados obtenidos tenemos que la comunicación tiene un nivel de correlación de -0.15 , lo que indica que el nivel de relación con el desempeño laboral del personal es negativa muy baja. Otro de los factores identificados es la motivación, el cual se refiere al estado anímico de la persona que estimula a la misma a realizar diferentes tareas o actividades, maximizando sus capacidades y habilidades para cumplir tanto sus expectativas propias como las del grupo esto según Chiavenato, 2009. Mediante la aplicación del coeficiente de correlación Pearson este factor mostró un nivel de correlación de 0.23 con el desempeño laboral, lo cual indica que este factor tiene una relación baja pero significativa, por lo que se interpreta que el personal de alguna manera necesita sentirse motivado por sus superiores para lograr un mejor desempeño, estos resultados demuestran que la motivación del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD

Municipal de Loja es fundamental para realizar sus tareas de manera eficiente y cumplir con las actividades asignadas.

De igual manera, al analizar el factor liderazgo dentro de este estudio reveló una correlación de -0.29 con el desempeño laboral, lo que nos indica que gran parte del personal percibe que el nivel de liderazgo no es favorable dentro de los departamentos que forman parte de la Dirección por lo que esta afectando de manera negativa en el desempeño del personal, cabe mencionar que un liderazgo efectivo en una institución facilita que los empleados realicen su trabajo de manera óptima y contribuyan de forma significativa al logro de objetivos organizacionales, lo cual estrechamente relacionado con lo citado por Koontz, 2012, el cual afirma que el liderazgo es un aspecto importante y una influencia positiva, es decir, es el proceso de influir en las personas para que estas participen con disposición. En este sentido se puede decir que el éxito de una organización depende en gran medida del tipo de liderazgo que se promueva dentro de ella.

Por último, tenemos que el trabajo en equipo es un factor clave en cualquier tipo de organización sea esta pública o privada para lograr los objetivos establecidos a la vez que se eleva la motivación, en donde convergen las habilidades y conocimientos de todo el personal, en este sentido, los resultados revelan que el trabajo en equipo tiene un nivel de correlación del -0.33 lo que refiere a que el trabajo en equipo en el estado actual esta afectando significativamente de manera negativa en el desempeño laboral .

En consecuencia, una vez identificados los cuatro factores del clima laboral: comunicación, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, tenemos que los mismos están afectando de forma significativa en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, estos datos se relacionan con el estudio realizado

por Sisa Tenesaca, 2023 en la empresa TEXCODI de la ciudad de Ambato, en donde se concluyó que los mismos factores están directamente relacionados con el desempeño laboral.

Con respecto al segundo objetivo: **Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.**

Destacamos que el clima laboral hace referencia a la percepción que tiene el personal respecto a su entorno o área de trabajo, mismos que están dados por factores propios de la institución como también personales esto según Daza et al (2021), en el estudio realizado al personal que labora en la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, el desempeño laboral está dado en como cada empleado manifiesta sus actividades diariamente en donde demuestran sus experiencias, cualidades, habilidades y que estos vayan encaminados a la consecución de los objetivos institucionales. Esto tiene relación con los resultados de la investigación realizada a personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, en donde los datos demuestran que existe un nivel de correlación de -0.02965 entre el Clima Laboral y Desempeño Laboral, es decir que el clima laboral en la institución está afectando de manera negativa con el desempeño laboral del personal, lo cual indica que el clima laboral es crucial para la institución y cuando este es negativo, perjudica tanto al personal como a la institución, en consecuencia ante un mal clima laboral se traduce en un menor desempeño laboral: al contrario de lo que sucedería si la correlación fuera positiva.

En este sentido, los resultados de la investigación realizada con el personal que labora dentro de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, coinciden con el estudio que se llevó a cabo en Paraguay por Díaz (2021), el cual llevó por título Clima Laboral en empresas públicas y privadas de Asunción, el cual buscó analizar el clima laboral en empresas de ese país,

concluyendo que es crucial generar un clima laboral favorable en cualquier tipo de organización ya que influye directamente en la productividad. De igual manera Arteaga Ureta (2019) en su investigación titulada “Clima laboral como factor en el rendimiento productivo de las empresas Hardepex Cía. Ltda.”, muestra que las instituciones se deben esforzar de manera constante por brindar un ambiente de trabajo positivo para sus empleados, ya que esto tiene un impacto significativo en el desempeño laboral.

Por último, a fin de dar cumplimiento al objetivo general: **Analizar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja.**

La presente investigación tuvo como objetivo general el anteriormente citado, para lo cual se separó en dos variables la de clima laboral y desempeño laboral. Para esto tenemos que para Chiavenato (2010), el desempeño laboral es el esfuerzo personal enfocado en lograr las metas establecidas, el cual se basa en las habilidades y capacidades de los individuos y en como perciben el rol que cumplen.

Mediante la aplicación de la encuesta se determina que existe incidencia entre el clima laboral y desempeño laboral, por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos se corrobora que el clima laboral influye en el desempeño del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, que mediante la aplicación del coeficiente de Pearson se determinó que a nivel general dentro de la Dirección existe una correlación de -0.02965 , es decir afecta negativamente al desempeño, a esto también se agrega datos individualizados por cada departamento que conforman la Dirección de Gestión Territorial, de acuerdo a esto tenemos que en el departamento de Avalúos y Catastros el clima laboral tiene una influencia positiva con el desempeño de los funcionarios con un coeficiente de 0.09649 ; en lo que corresponde al departamento de Regulación

el grado de influencia entre el clima y desempeño es negativo con un coeficiente de -0.40782 ; de igual manera en lo que respecta al departamento de Centro Histórico se evidencia que la influencia que tiene el clima sobre el desempeño es negativa con un coeficiente de -0.07024 , cabe mencionar que la influencia del clima en mayor o menor medida está determinado por los factores del clima laboral y en como estos se estén ejerciendo por parte del personal de que labora en mencionada dirección tales como comunicación, liderazgo, motivación y trabajo en equipo.

Los datos obtenidos permitieron conocer que factores tienen mayor incidencia en el desempeño y que deben ser motivo de mejora continua, información que está vinculada a los hallazgos del estudio de Santamaría (2020) “Incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa DATAPRO S.A”, cuyos resultados concluyeron que el clima laboral y sus factores efectivamente influyeron en el desempeño de mencionada empresa.

8. Conclusiones

- A través de la aplicación de encuesta a la población objeto de estudio, se logró identificar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral, en el que mediante los resultados obtenidos revelaron que hay una significativa correlación entre las dos variables en el personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, en este sentido tenemos que los factores que más influyen en el desempeño son: comunicación, trabajo en equipo, motivación y liderazgo por lo que es necesario establecer directrices que vayan dirigidos a mejorar el desempeño y contribuir con los objetivos institucionales.
- En lo que respecta a los factores del clima laboral que impactan en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, se identificaron varios elementos que inciden de manera significativa en dicho desempeño, tales como la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, por lo tanto se concluye que todos estos factores mencionados tienen una influencia considerable en el rendimiento del personal de la dirección antes mencionada, lo que resalta la importancia de mantener un ambiente laboral positivo que permita a los empleados realizar sus tareas con eficiencia y eficacia, centrados en el logro de los objetivos institucionales.
- Respecto a la relación entre el clima laboral y desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, se determinó que existe una correlación baja entre ambas variables, es decir al no existir un buen clima el personal no está teniendo un buen desempeño laboral, lo que indica que la institución debe reforzar los factores del clima laboral en la dirección antes mencionada, para mejorar el desempeño de los empleados.

9. Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades del GAD Municipal de Loja que a través de los resultados obtenidos se establezcan mecanismos que mejoren el ambiente laboral, lo que a su vez mejorará el desempeño de los empleados, mismos que son parte fundamental dentro de la institución para la consecución de las metas establecidas.
- Llevar a cabo actividades como capacitaciones y talleres para la promoción de un mejor ambiente laboral y así lograr fortalecer el desarrollo profesional del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, de manera que los mismos desarrollen y mejoren sus capacidades y habilidades, esto ayudará a que el personal se sienta comprometido con la institución, lo que les permitirá cumplir con lo planificado.
- Por último, se recomienda que el GAD Municipal de Loja se realice un seguimiento constante del nivel de satisfacción de sus empleados y de su cumplimiento en las actividades encomendadas, el cuál permita identificar las áreas que tienen problema y tomar las medidas adecuadas con el fin de mejorar el clima laboral y alcanzar un mejor desempeño.

10. Bibliografía

- Alcalá, E. M. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Tuxtepec: Universidad del Papaloapan.
- Batthyány, D. (2018). Valorización económica de los remunerados en salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.
- Briones, L. B. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Brito, Y. C. (2020). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Calle, Y. E., & Zambrano, C. R. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. *Polo del Conocimiento*, 5.
- Cedeño, T. G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *SciELO*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL EDITORESS S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos, 5ta Edición*. Colombia: McGraw Hill.
- Cueva, R. M., & Ponce, 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.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, M. (2001). Importancia de la Evaluación de Desempeño. *Revista Proyecciones*.
- González, L. L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A.
- Guerrero, B. L. (1996). *Evaluación del Desempeño mas allá del ritual*. Santa Fé.
- Larzabal, A. F. (2019). *La Motivación y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Envatub S.A*. Quito: PUCESA.
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales, SciELO*, 1-12.
- Pérez, A. M. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 2-5.
- Peña Rivas, H. (2018). Clima Organizacional Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. *Portal de Libros Editorial UPSE*,

203. <http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/book/4>
- Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Penachi Valle, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85–93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023*. (2020).
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45–53. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Randstad, C. (2019). Los Retos del Directivo Actual. *Branding Consulting*.
- Reyes, S. V. (2020). *Clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena*. Santa Elena: UPSE.
- Ruiz, E. G., & Nieto, N. A. (2018). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL DESDE EL ENFOQUE DE LITWIN EN RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL*. Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.
- Sánchez, J. C. (2018). *La Gestión del cambio organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas*. Bogotá: Universidad de Buenos Aires, Escuela de Posgrado.
- Serrano, D. L. (2018). *La Gestión de Talento Humano para innovacion empresarial de las PYMES*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Vera, N. C., & Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Teñecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-7.
- Villon Perero, S. G. (2020). *Clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, año 2020*. Santa Elena: UPSE.

11. Anexos

Anexo 1. Encuesta.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA					
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA					
MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO					
Encuesta:					
Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente encuesta que a ustedes propongo tiene la finalidad de diagnosticar el clima laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Territorial del GAD Municipal de Loja, cuyos datos servirán para ser analizados en mi trabajo de titulación.					
Departamento en el que labora:					
Tipo de contrato:	Contrato Ocasional	Nombramiento		Libre remoción	
Sexo:	Masculino				
	Femenino				
	1	2	3	4	5
CLIMA LABORAL	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Con que frecuencia la información recibida por su jefe inmediato es la adecuada?					
2. ¿La retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente?					
3. ¿Con que frecuencia los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente?					
4. ¿Con que frecuencia usted percibe respeto de sus superiores?					
5. ¿Percibe cordialidad por parte de sus compañeros frecuentemente?					
6. ¿El GAD Municipal considera su desarrollo profesional y personal?					
7. ¿Con qué frecuencia el GAD Municipal promueve en su capacitación?					
8. ¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del departamento?					
9. ¿Su jefe inmediato superior procura la unión del grupo frecuentemente?					
10. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del departamento?					
11. ¿Con qué frecuencia los objetivos departamentales están claramente establecidos en el equipo?					

12 ¿Con qué frecuencia siente el apoyo del equipo de trabajo?					
13 ¿Con qué frecuencia se hace presente el intercambio de ideas en el equipo?					
14 ¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a solución de problemas?					
15 ¿Con qué frecuencia se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo?					
DESEMPEÑO LABORAL					
1 ¿Con qué frecuencia va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor al realizar sus tareas?					
2 ¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
3 ¿Con qué frecuencia establece un uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados?					
4 ¿Con qué frecuencia mantiene a su jefe inmediato informando de su progreso en el trabajo?					
5 ¿Con qué frecuencia se le dificulta las tareas asignadas en su puesto de trabajo?					
6 ¿Con qué frecuencia se le dificulta cumplir con el horario asignado en su puesto de trabajo?					
7 ¿Con qué frecuencia asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato?					
8 ¿Con qué frecuencia colabora con actividades extraordinarias a su función en su área de trabajo?					
9 ¿Con qué frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?					
10 ¿Con qué frecuencia está preparado en la realización de las tareas encomendadas?					
11 ¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realizan en el departamento?					
12 ¿Con qué frecuencia se resuelve de manera eficiente las dificultades en su área?					

13 ¿Con qué frecuencia informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato sobre algunos cambios que los afectan?					
14 ¿Con qué frecuencia responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?					
15 ¿Con qué frecuencia se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?					