



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

MARITZA ELIZABETH ORTIZ FARFÁN

TUTORA:

ING. CAROLA ALEJANDRO LINDAO, M.Sc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

MARITZA ELIZABETH ORTIZ FARFÁN

TUTORA:

ING. CAROLA ALEJANDRO LINDAO, M.Sc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2021

TRIBUNAL DE GRADO

.....
QF. Rolando Calero Mendoza, PhD
DIRECTOR DE INSTITUTO DE POSTGRADO
POSTGRADO

.....
Ing. Carola Alejandro Lindao, M.Sc.
DOCENTE -TUTORA

.....
Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, M.Sc.
COORDINADOR DE POSTGRADO

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MBA
DOCENTE ESPECIALISTA

.....
Abg. Víctor Coronel Ortíz, M.Sc.
SECRETARIO GENERAL PROCURADOR

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor **del Proyecto de Investigación y Desarrollo, “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**, elaborado por la maestrante Maritza Elizabeth Ortiz Farfán, egresada de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PRIMERA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.



.....

Ing. Carola Annabell Alejandro Lindao

CALIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación y Desarrollo, “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**”, elaborado por la maestrante Maritza Elizabeth Ortiz Farfán,, egresada de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PRIMERA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes. Obteniendo la calificación de...92. 00.. (noventa y dos sobre cien).



.....
Ing. Carola Annabell Alejandro Lindao

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios, por permitirme llegar a este momento especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles, los mismos que me han enseñado a valorarme cada día más.

A mis queridos y apreciados padres, por su constante apoyo recibido en todo momento, por su ejemplo de perseverancia y constancia; y que me han infundido siempre sus valores, pero más que nada por su amor.

A todos mis familiares y amigos, que me inculcaron fuerza y sabiduría para el logro de mis objetivos propuestos.



Maritza Elizabeth Ortiz Farfán

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi profunda gratitud perenne a las autoridades y docentes de la Universidad Península de Santa Elena, por la oportunidad que me brindaron de cursar mis estudios de cuarto nivel previo a la obtención del título de Magister en Talento Humano.

Expreso también mi agradecimiento muy cordial a la Universidad Nacional de Loja, en especial a la Facultad Jurídica Social y Administrativa en la persona de la doctora. Elvia Maricela Zhapa Amay, Ph.D, decana de dicha facultad, así como al personal docente, administrativo y trabajadores, quienes hicieron posible se lleve a cabo el presente trabajo investigativo de tesis de grado.



Maritza Elizabeth Ortiz Farfán

ÍNDICE GENERAL

Contraportada.....	iii
TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CALIFICACIÓN DEL TUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
GLOSARIO DE TERMINOS.....	xiv
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	19
Situación problemática.....	21
Formulación del problema.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	23
Planteamiento hipotético.....	23
Hipótesis nula (Ho).....	23
Capítulo I.....	24
Marco Teórico.....	24
1.1 Clima organizacional.....	24
1.1.1 Dimensiones del Clima Organizacional.....	25
1.1.2 Teoría del Clima Organizacional según Likert.....	29
1.2 Desempeño Laboral.....	30
1.2.1 Dimensiones del Desempeño laboral.....	31
1.3 Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.....	35
Capítulo II.....	38
Materiales y métodos.....	38
2.1 Contexto Territorial.....	38
2.2 Tipo y Diseño de Investigación.....	38
2.3 Alcance.....	39
2.4 Métodos.....	39
2.5 Población de estudio/Tamaño de la muestra.....	39

2.6	Técnicas de recolección de datos.....	41
2.7	Procesamiento de la información	44
Capítulo III.....		45
Resultados y discusión		45
3.1	Resultados estadísticos.....	45
3.2	Variable independiente: clima organizacional	46
3.3	Análisis estadístico de Dimensiones Clima Organizacional.	46
3.4	Variable dependiente: Desempeño Laboral.	50
3.5	Análisis estadístico de Dimensiones Desempeño Laboral	51
3.6	Análisis Correlacional	54
3.7	Análisis del Planteamiento hipotético	56
3.8	Discusión	58
3.9	Propuesta	60
3.9.1	Antecedentes de la propuesta	60
3.9.2	Justificación de la propuesta	60
3.9.3	Fundamentación	61
3.9.4	Objetivos	61
Objetivo General.....		61
Objetivos Específicos.....		61
3.9.5	Plan de Acción	63
3.9.6	Cronograma.....	65
Conclusiones		66
Recomendaciones.....		66
Referencias bibliográficas.....		67
Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables.....		71
Anexo 2. Encuesta Clima Organizacional		75
Anexo 3. Cuestionarios de Desempeño Laboral		78
Anexo 4. Carta aval.....		80
Anexo 5. Presupuesto.....		81
Anexo 6. Certificado de Gramatología		81
Anexo 7. Certificado Anti plagió		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	39
Tabla 2. <i>Distribución de la muestra</i>	40
Tabla 3. <i>Análisis clima organizacional</i>	41
Tabla 4. <i>Escala de Likert</i>	42
Tabla 5. <i>Variable percepción clima organizacional</i>	42
Tabla 6. <i>Dimensiones del Desempeño Laboral</i>	43
Tabla 7. <i>Medición del Clima Organizacional</i>	46
Tabla 8. <i>Clima Organizacional</i>	54
Tabla 9. <i>Desempeño Laboral</i>	55
Tabla 10. <i>Clima organizacional y desempeño laboral</i>	57
Tabla 11. <i>Clasificación de Correlaciones de Spearman</i>	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Clima organizacional y desempeño laboral.....	45
<i>Gráfico 2.</i> Clima Organizacional.....	46
<i>Gráfico 3.</i> Realización personal.....	47
<i>Gráfico 4.</i> Involucramiento Laboral	48
<i>Gráfico 5.</i> Supervisión.....	49
<i>Gráfico 6.</i> Comunicación.....	49
<i>Gráfico 7.</i> Condiciones Laborales	50
<i>Gráfico 8.</i> Desempeño Laboral.....	51
<i>Gráfico 9.</i> Motivación.....	52
<i>Gráfico 10.</i> Responsabilidad.....	52
<i>Gráfico 11.</i> Liderazgo y trabajo en equipo	53
<i>Gráfico 12.</i> Formación y desarrollo personal	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del Objeto de estudio	38
Figura 2. Medición del clima organizacional	55
Figura 3. Percepción de los colaboradores - Desempeño laboral	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables	71
Anexo 2. Encuesta Clima Organizacional	75
Anexo 3. Cuestionarios de Desempeño Laboral	78
Anexo 4. Carta aval	80
Anexo 5. Presupuesto	81
Anexo 6. Certificado de Gramatología	81
Anexo 7. Certificado Anti plagió.....	83

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud. Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien.

Asertividad. Habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las ideas y necesidades de los demás.

Autoeficacia. Convicción de que uno puede actuar adecuadamente en una situación.

Capital Humano. Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

Cargo. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Clima Organizacional. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Competencias. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado.

Comportamiento Organizacional. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Coordinación. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados.

Creatividad. Generación de una idea nueva.

Cultura Organizacional. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Conflictos. Significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. En general, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes -individuo, grupo u organización- atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses

Capacitación. La capacitación es un proceso continuo de enseñanza aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.

Comunicación horizontal. Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, siendo un complemento esencial para la comunicación ascendente y descendente.

Comunicación diagonal. La comunicación diagonal se refiere a los contactos con personas de nivel superior o inferior en otros departamentos, es decir, pasa por diferentes niveles y diferentes cadenas de mando.

Delegar. El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.

Desarrollo Organizacional. Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones.

División Del Trabajo. Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.

Disciplina. Que trata del bien y del mal, de lo correcto o incorrecto.

Especificación del Puesto. Documento que establece el perfil mínimo de calificaciones aceptables que una persona debe poseer para desempeñar un puesto particular.

Estrategia. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir.

Ética. Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto.

Evaluación De Desempeño. Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación con sus responsabilidades.

Experiencia Empírica. Experiencia que se adquiere a través de la labor, sin utilizar conocimientos teóricos o técnicos.

Gestión. Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Habilidad Humana. Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.

Habilidad Técnica. Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.

Integración Organizacional. Logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación.

Involucramiento Laboral. Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico. El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa.

Liderazgo. Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal que labora en la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad de Loja, en el período 2020 – 2021. La metodología utilizada fue de carácter mixto, que encaja del estudio prospectivo, transversal y correlacional, a través de instrumentos cuantitativos. La población fue de 246 colaboradores y la muestra de 150 trabajadores; el método de muestreo fue probabilístico y el proceso de selección fue de forma aleatoria. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para evaluar clima organizacional y otro para evaluar desempeño laboral, para clima se consideró la metodología de la Escala de Clima Laboral “CL-SPC, un instrumento diseñado con la técnica de Likert este cuestionario consta de 50 ítems dividido en 5 dimensiones; para el análisis de desempeño laboral, se utilizó el cuestionario de desempeño laboral realizado que consta de 28 ítems fraccionado en 4 dimensiones; finalmente, para las mediciones se aplicó el programa estadístico IBM SPSS y de correlación con Rho Spearman. Se concluyó que el clima organizacional se correlaciona positivamente con el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, dimensiones.

ABSTRACT

This degree work determines the relationship between the organizational climate and the performance of the personnel working in the Social and Administrative Law Faculty of the University of Loja, in the period 2020 - 2021. The methodology used was of a mixed nature, which fits the prospective, cross-sectional and correlational study, through quantitative instruments. The population was of 246 collaborators and the sample of 150 workers; the sampling method was probabilistic and the selection process was random. Two questionnaires were applied, one to evaluate organizational climate and another to evaluate work performance, for climate the methodology of the Work Climate Scale "CL-SPC was considered, an instrument designed with the Likert technique this questionnaire consists of 50 items divided into 5 dimensions; For the job performance analysis, the job performance questionnaire was used, which consists of 28 items divided into 4 dimensions; finally, for the measurements, the statistical program IBM SPSS and correlation with Rho Spearman were applied. It was concluded that the organizational climate is positively correlated with job performance.

Keywords: Organizational climate, job performance, dimensions.

INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico y los procesos son cada día más innovadores y competitivos y el mercado abre las puertas al desarrollo de las destrezas, habilidades y conocimientos en los individuos, por lo que las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en las estrategias laborales, para que los talentos que conforman una organización tengan un buen desempeño dentro de un clima positivo.

El desarrollo del capital humano y la productividad en las organizaciones se convierten en elementos claves de sobrevivencia; por lo tanto, la dirección, motivación y la satisfacción del personal se convierten en aspectos relevantes para la administración organizacional. La satisfacción laboral de los trabajadores es un factor importante para hablar de un buen desempeño laboral, la percepción positiva o negativa de los colaboradores en cuanto al clima laboral, son componentes de influencia en la rotación de personal, ausentismo, presencia de conflictos en el puesto de trabajo, variables que se producen del clima organizacional, para lo cual se toma como base la definición de clima organizacional:

La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral (Chiavenato I. , 2011).

Mientras que el desempeño laboral, constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados; por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función del trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y se corresponda con las necesidades de la organización. Sin embargo, la evaluación no es lo único importante para controlar y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendental resulta ser el clima que la organización posea (Domínguez, Ramírez, & García, 2013).

La importancia de los conceptos antes citados, radica en que se puede deducir que el comportamiento positivo o negativo de los trabajadores no es resultante de los factores organizacionales existentes, si no que parte de la percepción o asimilación que los

trabajadores tengan sobre estos factores, y éstos pueden depender de la interacción, de las experiencias y actividades que apliquen dentro de la organización. La plena satisfacción de sus necesidades a través del reconocimiento por parte de la organización permite que el trabajador se sienta motivado y pueda asumir responsabilidades y el logro de metas, de esta manera la organización puede cumplir los objetivos de manera eficiente y eficaz.

El clima organizacional tiene relación directa con el ambiente de trabajo propio de la organización, mismo que tiene influencia directa en la conducta y el comportamiento de los colaboradores, por tal motivo el clima organizacional es el reflejo de la cultura organizacional.

Con base a lo expuesto, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo incide el clima organizacional en el desempeño del personal que labora en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja? que en los últimos meses se ha visto afectado, manifestándose en un individualismo entre compañeros para solucionar ciertas actividades, falta de comunicación entre áreas de trabajo, atrasos en la entrega de actividades prioritarias, desmotivación al momento de colaborar con requerimientos extras exigidos por la institución; aunque no se ha observado un incremento en la ausencia laboral, sí se ha identificado un descontento de los trabajadores por la mala actitud y falta de compañerismo, lo cual ha repercutido negativamente en su desempeño laboral.

En la medida que avanza el siglo XXI, la llegada de la cuarta revolución tecnológica, varias tendencias, económicas, ambientales y demográficas están causando un gran impacto sobre el clima organizacional, estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones, tanto públicas como privadas, reaccionen ante la urgente necesidad de orientarse hacia los nuevos cambios y avances tecnológicos sin descuidar la calidad humana que debe primar con todo el cliente interno y externo. De aquí nace la importancia de, en primer lugar, analizar el clima organizacional y aporte al desempeño laboral.

Situación problemática

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan el ambiente laboral.

El clima organizacional en los últimos años ha tomado un rol protagónico en cuanto al estudio sobre el comportamiento de las personas que son parte de organizaciones laborales de diferentes ramas, el fin es establecer un ambiente cálido, acogedor y seguro, de esta manera alcanzar los objetivos planteados por las organizaciones a través de un buen desempeño laboral; y, finalmente, cumplir con las normas y leyes establecidas en el país.

El art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). La Ley Orgánica de Servicio Público indica, en el capítulo VIII De la Salud Ocupacional, del art. 228 al art 241: Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio que garantice la salud ocupacional, protección y mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, el Estado a través de las máximas autoridades ha desarrollado programas integrales (LOSEP, 2008).

La Ley Orgánica de Educación Superior, señala el Principio de igualdad de oportunidades en el Art. 71, y establece que: El principio de igualdad de oportunidades consiste en garantizar a todos los actores del Sistema de Educación Superior las mismas posibilidades en el acceso, permanencia (...) del sistema, sin discriminación de género, credo, orientación sexual, etnia, cultura, preferencia política, condición socioeconómica o discapacidad (LOES, 2010).

Si prevalece un clima organizacional deficiente en una organización, el colectivo laboral está expuesto a desarrollar un problema de salud mental y física, se puede

identificar cuando manifiestan cambios del estado de ánimo y de afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo, los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento que pueden ir de la mano, generalmente, de cambios psicológicos, que constituyen una alerta.

En síntesis, el análisis del clima organizacional es trascendental para identificar cómo el individuo define o percibe su empleo; “el desempeño laboral no solo está gobernado por el análisis objetivo de la situación, sino también por sus percepciones del clima en que trabaja”. Esto refuerza la idea que el ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad (García, 2009).

El clima laboral del personal que labora en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja se ha visto afectado manifestándose a través de conflictos laborales, tales como: individualismo, para solucionar ciertas actividades, falta de comunicación entre áreas de trabajo, atrasos en la entrega de actividades prioritarias, desmotivación al momento de colaborar con requerimientos extras exigidos por la institución; aunque no se ha observado un incremento en el ausentismo laboral sí se ha identificado un descontento de los trabajadores por la mala actitud y falta de compañerismo, lo cual ha repercutido negativamente en su desempeño laboral. Por tal motivo, el presente trabajo estudia el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja?

Objetivo general

- Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Objetivos específicos

- a) Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.
- b) Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.
- c) Proponer un plan de mejora de gestión del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

Planteamiento hipotético

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Hipótesis nula (H₀)

El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral en el personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1 Clima organizacional

(Gan Bustos & Berbel Gimenez , 2011) señalan que, el clima laboral integra un conjunto de características tanto objetivas como subjetivas, que se desarrollan en una organización, perdurables en el tiempo e identificables, que configuran y distinguen de otras organizaciones, lo que permite explicar aspectos cruciales del día a día que vivencian sus colectivos profesionales y personas individuales.

Dessler (1993) plantea que, son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y aperturas.

El clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes; se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. El clima organizacional no es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales en el desempeño y productividad de los trabajadores, según Chiavenato (2011).

Likert (1967) plantea en su teoría de clima organizacional, que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

El clima organizacional en las instituciones depende de la actitud positiva por parte de los equipos de trabajadores, sin descartar las condiciones del ambiente laboral; el punto de vista que cada trabajador tenga del lugar donde trabaja, puede inducir a la

motivación psicológica en el puesto trabajo y de tal manera el comportamiento en equipos sea excelente.

1.1.1 Dimensiones del Clima Organizacional

Sandoval (2004) menciona que, Likert citado por Brunet 2004, mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Métodos de mando
2. Fuerzas motivacionales
3. Comunicación
4. Influencia
5. Toma de decisiones
6. Planeación
7. Control
8. Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Mientras que Pritchard y Karasick citado por Brunet (1987) utiliza once dimensiones (Sandoval, 2004):

1. Conflicto y cooperación
2. Relaciones sociales
3. Estructura
4. Remuneración
5. Rendimiento
6. Motivación
7. Estatus
8. Flexibilidad e
9. Innovación
10. Centralización de la toma de decisiones
11. Apoyo

Sandoval (2004) señala lo resaltado por Litwin y Stringer, quien identifica seis dimensiones:

1. Estructura organizacional

2. Remuneraciones
3. Responsabilidad
4. Riesgos
5. Toma de decisiones
6. Apoyo y Conflicto

Así mismo, Brunet afirma que, es indispensable considerar las cuatro dimensiones señaladas a continuación (Sandoval, 2004):

1. Autonomía individual
2. Estructura del puesto
3. Recompensa
4. Consideración y apoyo.

Según Palma (2004), la Escala de Clima Laboral “CL-SPC” se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems (250 puntos en la escala general y de 50 puntos para cada factor) que exploran la variable de Clima Laboral.

Este instrumento valora el clima laboral en factores, siendo estos: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma Carrillo, 2004).

- a) **La Comunicación:** “es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce un saber común, validado a través de las diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de una organización administrativa” (Jurgën, 1998).
- b) **Involucramiento Laboral:** se define como “el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan”. Se puede concluir este concepto de involucramiento laboral al factor personal, quiere decir, el interés

por participar en actividades de la organización y la importancia de la satisfacción por hacerlo (Zepeda, 2010).

Según Walsh *et al.* (2002), indican que, el involucramiento del personal implica una transferencia del compromiso de las tareas hacia una persona o grupo de personas que están dispuestas a aceptarlas y realizarlas. A su vez Owusu (1999), define el involucramiento como “la participación de la mano de obra para mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía”.

De acuerdo con Ramsey *et al.* (1995), el involucramiento laboral se establece como “el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades”. Mientras que Mueller *et al.* (1992), consideran que el involucramiento es “una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad”.

- c) **Realización Personal o Autorrealización:** la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal (Díaz, 2013).

El psicólogo humanista Maslow (1943), define la realización personal o autorrealización, como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Se representa como una pirámide, que consta de cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

- d) **Condiciones laborales:** Los estudios de Elton Mayo en las fábricas Hawthorne de la compañía Western Electric en los años 1927 – 1940, fueron los primeros que ponen de manifiesto la parte subjetiva de variables o factores de percepción como: Condiciones de trabajo, sentimientos de satisfacción, pertenencia a un grupo, intereses y actitudes colectivas, perfil de las personas que ejercen autoridad supervisora y la importancia de los grupos informales, que construyen el ambiente Laboral (The Canadian Journal of Economics and Political Sciences, 1942).

Y es el concepto que se convierte en tema de este estudio. En definitiva, se entiende al ambiente laboral como el resultado de una serie de variables o factores. Representado en una ecuación quedaría así:

$$\text{Necesidades} + \text{Actitudes} + \text{Relaciones} + \text{Condiciones Físicas} + \text{Valores} = \text{AMBIENTE LABORAL.}$$

Gan *et al.* (2011), indican que, en la actualidad el ambiente laboral es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. A la vez, el ambiente tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que, se puede contar con cierta estabilidad en el ambiente de una organización, con cambios relativamente graduales. Firmeza que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional.

- e) **Supervisión:** Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. Se trata, de un “proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios” (Aguilar Idañez, 1994).

Y, por añadir algún aspecto más, tenemos que la supervisión es un método secundario o auxiliar al tratarse de un procedimiento estrechamente ligado al ejercicio profesional, habiéndose convertido en las últimas décadas en un pilar de la acción profesional. Consiste, efectivamente en “mirar desde arriba”, es decir, se trata de una actividad por la cual alguien “mira” el trabajo de otra persona sobre la que tiene una responsabilidad.

Esta acepción sugiere la idea de control y evaluación, por otro lado, es necesario indicar qué objetivos nos proponemos con este método secundario. En primer lugar, hay que señalar que los objetivos específicos de la supervisión pueden variar según se trata de un tipo u otro de supervisión y que más adelante se definen. No obstante, tiene unos generales comunes que se atribuyen al perfeccionamiento de la práctica profesional y a una mejor satisfacción en el ejercicio de la profesión.

Los cuatro objetivos básicos de la supervisión son:

- Enseñanza y formación permanentes.
- Ofrecimiento de servicios de calidad.
- Socialización del profesional.
- Elevar el nivel teórico y práctico de las actuaciones

Soto (2018) señala que, la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional desempeña un rol muy importante. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque, las características del medio de trabajo son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

1.1.2 Teoría del Clima Organizacional según Likert

Likert (1967), cita que, “el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben”, por lo tanto, afirma que la reacción estará determinada por percepciones. Establece 3 tipos de variables que define las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

- a) Variables Causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización a los responsables.
- b) Variables Intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otras..
- c) Variables Finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

1.2 Desempeño Laboral

El desempeño como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta según Pedraza *et al.* (2010).

En toda empresa existe la necesidad de medir el grado de desenvolvimiento del trabajador, con la finalidad de acceder a un puesto mejor, un ascenso o un aumento de sueldo u otros beneficios que brinde la empresa, como estímulo al servidor. Es importante contar con un informe de satisfacción laboral del trabajador para talento humano, quien debe brindar cursos de capacitación, charlas motivacionales y asesoramiento legal.

Chiavenato (2000) plantea que: El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

El desempeño laboral refleja el trabajo o tarea cotidiana que el trabajador debe responder en la empresa, en su lugar o puesto de trabajo, cumpliendo a cabalidad su ejercicio laboral, sin limitación alguna para cubrir con éxito lo planteado para la jornada de trabajo.

Milkovich *et al.* (1994), plantean que: El desempeño es “el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo, considerando una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar; capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”.

El desempeño se evalúa para determinar remuneraciones, promociones, tomar decisiones para retener o despedir, identificar necesidades de capacitación, elaborar planes de carrera o solo para conocer y dar a conocer al empleado cómo está realizando su labor. Con los resultados de la evaluación se puede realizar una retroalimentación de jefes a subordinados, dando lugar a una revisión del comportamiento en relación con el trabajo (Alles, 2004).

El desempeño laboral es un indicador que evalúa y acredita a un trabajador sobre su desenvolvimiento y destreza en el cargo que cumple. Con este parámetro medible de desempeño la categoría del trabajador podría ir mejorando, para lo cual se tomarán los correctivos necesarios en su capacitación personal.

1.2.1 Dimensiones del Desempeño laboral

Alles (2004) considera que, el análisis del desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar al personal. Entre sus principales objetivos se pueden señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y

adecuado diálogo, en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para obtener mejores resultados

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

- a) Motivación: Toda persona realiza sus actividades encomendadas motivada por tratarse de un trabajo que le agrada, conoce y ha sido asesorado oportunamente; el sentir del ser humano debe ajustarse al trato que recibe diariamente por sus jefes; ahí está la clave, la motivación, que es ofrecida por el líder que sería el representante de talento humano o director administrativo financiero que ejerza el cargo, saber cómo llegar a servir a sus subordinados o no a dar simplemente órdenes, sin brindar antes un asesoramiento y unas palabra que motiven al personal.

Dentro de este contexto relacional, se puede definir la motivación como un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes (Marín, 2006).

A nivel general, la motivación se puede explicar como una forma prototípica de la autodeterminación, con un completo sentido de elección, con la experiencia de hacer lo que se quiere, y sin la sensación de coerción o compulsión, donde la persona se involucra espontáneamente en una actividad que le interesa, según Deci *et al.* (2008).

Manzoni (2020) plantea que: Cuando un trabajador fracasa, se afirma que es porque está desmotivado o porque tiene un desempeño deficiente, y que, por lo general, los jefes no se responsabilizan de lo que está sucediendo, y por ello, se presume que el problema es del trabajador.

Sin embargo, los investigadores afirman que al jefe le recae gran parte de la responsabilidad del desempeño deficiente y de la desmotivación del trabajador. Ellos afirman que los resultados de su investigación hacen pensar que los jefes, aunque inadvertidamente y por lo general con las mejores intenciones, muchas veces son cómplices de la falta de éxito del trabajador, al crear y reforzar una dinámica que esencialmente prepara a quienes se consideran trabajadores de bajo desempeño para fracasar.

- a) **La Responsabilidad:** La responsabilidad dentro de una organización, engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga, generalmente llegando a instancias más elevadas, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo, sea esté bien o mal, será criticado sobre todo por las mismas personas que delegaron en un inicio estas decisiones, volviéndose un círculo vicioso.

Según Vives (2011) define la responsabilidad social como “un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento”.

- b) **Formación y Desarrollo Profesional:** El desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y desarrollo. Pueden facilitar el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa.

El desarrollo humano es definido como “la oportunidad de crecimiento personal y profesional”, así mismo lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el

bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio” (García, 2007).

“Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes” (Luthais, 2002).

Esto permite a la organización eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización.

- a. **Trabajo en equipo:** Cuando un empleado es capaz de trabajar armoniosamente con su equipo de trabajo y lo complementa, las actividades programadas surgen de una mejor manera. Es importante que tenga la capacidad de delegar, de valorar y aceptar las competencias de los demás, llegue a acuerdos, genere diálogos constructivos que logren resolver conflictos y proponga soluciones para todos en conjunto, sin anteponer sus intereses personales.

Un colaborador puede tener mucho talento y disposición de hacer su trabajo, pero cuando no es capaz de trabajar en equipo comienzan a surgir eventualidades que, sin duda, pueden evitarse. El trabajo en equipo es fundamental dentro de cualquier empresa, por lo que se recomienda guiarse por los siguientes puntos:

Liderazgo: El liderazgo debe ser entendido como una clase de influencia mediante la que se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos. La persona que ejerce este tipo de poder es el líder. El líder es, por tanto, una persona a quien le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal (Chiavenato i. , 2004).

Se podría señalar que liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo.

El autor García (2007) argumenta que, “el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”.

Según la Oficina Nacional de Administración del Personal de los directivos colombianos, “el liderazgo es la capacidad para delegar la responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades de trabajo”. Considérese habilidad para motivar, conducir y desarrollarlo (Acosta, 2012).

El liderazgo es definido como “la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas” En organismos con liderazgo efectivo cada trabajador cree que debe y puede contribuir el éxito de su organización, actuar como asociado en ella, dirigir sus acciones en gran medida por sí mismo y asumir responsabilidades de sus acciones y contribuciones. Como grupo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal, necesarios para lograr un desempeño eficaz (Luthais, 2002) .

1.3 Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral

Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71,00\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,10% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,30 % de casos el desempeño laboral es alto (De la Cruz & Huamán, 2016).

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedó demostrado con el 93.3% que los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio, a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p. valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional, (Gallegos, 2016).

Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario. Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución (Pérez, 2014).

La medida porcentual obtenida en la evaluación diagnóstica del clima organizacional del MIES fue de 54,27% lo que indica que la institución se encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente (Pérez, 2014).

La relación entre clima organizacional y desempeño laboral se cita en la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 (Quispe, 2015).

Con base a lo citado, el desarrollo del presente estudio tomó como línea base los conceptos de estudios realizados sobre la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de las diferentes universidades nacionales e internacionales, siendo en el presente estudio la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, los cálculos estadísticos y los programas aplicados impulsan para aplicar un trabajo investigativo.

Capítulo II

Materiales y métodos

2.1 Contexto Territorial

El presente estudio se aplicó en la Universidad Técnica Particular de Loja, específicamente en la Facultad Jurídica Social y Administrativa; es una institución educativa de tercer y cuarto nivel de modalidad abierta y a distancia, modalidad presencial y modalidad en línea, cuenta con 5 facultades, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y la Facultad Jurídica Social y Administrativa.

Se encuentra ubicada en el territorio ecuatoriano, provincia de Loja, en la ciudad del mismo nombre, pertenece a la zona 7 comprendida por las provincias El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

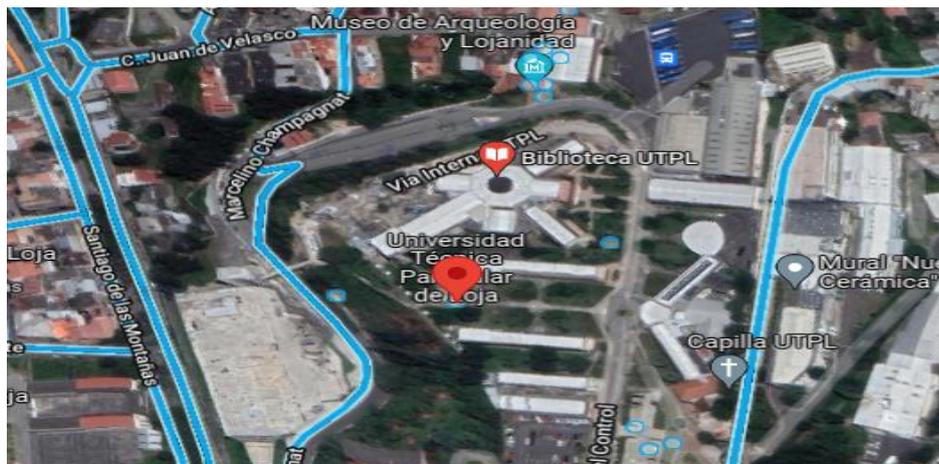


Figura 1. Ubicación del Objeto de estudio

Fuente: Google Maps

2.2 Tipo y Diseño de Investigación.

En el presente estudio de investigación se aplicaron los métodos cuantitativo y cualitativo; el primero, porque se estableció una hipótesis con dos variables (clima organizacional y desempeño laboral) en las que se debe caracterizar las diferentes dimensiones con el fin establecer pautas de comportamiento y probar. Por medio del

método cualitativo, se aplicó dos encuestas, una para medir clima y otra para medir desempeño, estos instrumentos permitirán comprender el fenómeno en estudio.

2.3 Alcance

La investigación fue de carácter básico descriptivo de nivel correlacional. Con el fin de demostrar la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad de Loja.

2.4 Métodos

Se aplicó el método deductivo porque la presente investigación parte de un problema general, que es el bajo desempeño del personal de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad de Loja y se estima que es debido a la influencia del clima laboral. También se utilizó el método analítico, dado que se emplea herramientas estadísticas para extraer la información y determinar si influye o no el clima organizacional en el desempeño laboral. Finalmente, se aplicó también datos secundarios bibliográficos para concluir con este proceso.

2.5 Población de estudio/Tamaño de la muestra

La población para el presente estudio fue el total del personal de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, en síntesis, 246 personas.

Tabla 1.
Población de estudio

COLABORADORES	CANT.
Decano	1
Coordinador administrativo financiero	1
Gestores académicos	5
Representante de posgrado	1
Docentes (93 mujeres y 86 hombres)	179
Servidores administrativos de planta	30
Trabajadores de servicio	15
Personal contratado	14
TOTAL COLABORADORES	246

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z * x * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * x * p * q}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra buscada

N = tamaño de la población: 246

Z = nivel de confianza: 1.96

p= probabilidad de éxito, o proporción esperada: 50% - 05

q= probabilidad de fracaso: 50% - 05

e = error de estimación máximo aceptado: 5% 0.05

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

N= 246

Z= 1.96

P= 50%

Q=50%

e= 5%

$$N = (246 * 1.96) * (0.5 * 0.5) / ((0.05)^2 * (246 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5)$$

$$N = 150$$

Se utilizó el método de muestreo probabilístico porque el proceso de selección fue de forma aleatoria. De un total de 246 colaboradores que laboran en la Facultad Jurídica Social y Administrativa, de la Universidad de Loja, se aplicó a 150 personas siendo esta la muestra representativa, se aplicó la encuesta en cada dependencia, de acuerdo con la conveniencia, considerando la confiabilidad de las respuestas.

La técnica de selección que se utilizó fue muestreo aleatorio simple, donde a partir del marco muestral se seleccionaron las unidades de estudio. Para el análisis de las encuestas aplicadas, se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 2.
Distribución de la muestra

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Docentes	100	66,67
Administrativo	25	16,67

Técnico	12	8,00
Servicios	13	8,67
TOTAL	150	100,00

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

2.6 Técnicas de recolección de datos

La herramienta para la extracción de la información para evaluar el clima organizacional, personal administrativo y personal de servicio en los diferentes puestos de trabajo, fue la metodología propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Este cuestionario consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores.

1. La dimensión realización personal consta de 10 ítems; tiene como indicadores al desarrollo personal y desarrollo profesional.
2. La dimensión involucramiento laboral consta de 10 ítems, sus indicadores son identificación con la institución y compromiso con la institución.
3. La dimensión supervisión consta de 10 ítems, sus indicadores son apoyo a las tareas y orientación a las tareas.
4. La dimensión comunicación consta de 10 ítems, sus indicadores son fluidez en la comunicación y claridad en la comunicación.
5. La dimensión de condiciones laborales consta de 10 ítems, sus indicadores son elementos materiales, elementos psicológicos y elementos económicos.

Distribución de los factores de estudio en los ítems del cuestionario.

Tabla 3.
Análisis clima organizacional

DIMENSIONES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: (Palma Carrillo, 2004)

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

El instrumento que evalúa Clima organizacional se analizó con base a la escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: Ninguno o nunca = 1; poco = 2; regular = 3; mucho = 4; Todo o siempre = 5.

Tabla 4.
Escala de Likert

Variables		Realización personal	Involucramiento Personal	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Percepción de Clima organizado
5	Todo o siempre	42-50	42-50	42-50	42-50	42-50	210-250
1	Mucho	34-41	34-41	34-41	34-41	34-41	170-209
3	Regular	18-25	18-25	18-25	18-25	18-25	130-169
2	Poco	18-25	18-25	18-25	18-25	18-25	90-129
1	Ninguno nunca	10-17	10-17	10-17	10-17	10-17	50-89

Fuente: Escala de Likert

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Tabla 5.
Variable percepción clima organizacional

Clima Organizacional	Realización Personal	10	50
	Involucramiento laboral	10	50
	Supervisión	10	50
	Comunicación	10	50
	Condiciones laborales	10	50
	Total	50	250

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Ramírez (2015) adjunto en el Anexo 02. Este cuestionario se aplicó a las mismas personas participantes en clima organizacional, está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones: Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo; y, Formación y desarrollo personal, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores.

1. La dimensión Motivación consta de 7 ítems, los indicadores son incremento del desempeño laboral y mejora del clima organizacional
2. La dimensión Responsabilidad consta de 8 ítems, los indicadores son incremento en la producción. Compromiso con el medio entorno.
3. La dimensión liderazgo y trabajo en equipo consta de 8 ítems, los indicadores son personal motivado y cumplimiento de objetivos
4. La dimensión de formación y desarrollo personal consta de 5 ítems, los indicadores son elevado nivel de conocimiento y crecimiento personal

Tabla 6.
Dimensiones del Desempeño Laboral

DIMENSIONES	ITEMS
Motivación	1,2,3,4,5,6,y 7
Responsabilidad	8,9,10,11,12,13,14, y 15
Liderazgo y Trabajo en equipo	16,17,18,19,20,21,22,y 23
Formación y Desarrollo Personal	24,25,26,27, y 28

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

2.7 Procesamiento de la información

Primero se presentó el proyecto de investigación a la Universidad Técnica Particular de Loja, para su aprobación, desarrollo y recolección de la información.

Se aplicó cuestionarios validados y aprobados, que en este caso, para clima organizacional se aplicó la metodología propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú, (Ver Anexo 01) y para medir el desempeño laboral se consideró el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Ramírez (2015). (Ver Anexo 02)

En coordinación con el área de Recursos Humanos se estableció fechas para acceder a los puestos de trabajo y aplicar las encuestas establecidas, a la vez fue facilitada la nómina de docentes, administrativos y personal de servicio, para el cálculo de la muestra.

Con base a la muestra obtenida (150 personas) se procedió a aplicar las encuestas de forma aleatoria a docentes, administrativos y personal de servicio, primero se les explicó sobre el estudio a realizar, de aceptar se solicitó responder el cuestionario sobre la percepción del clima organizacional y el cuestionario de percepción del desempeño laboral, al concluir se solicitó que de ser posible firme el documento, teniendo en cuenta que la participación de los trabajadores fue voluntaria.

Posteriormente, se procesó la información de las encuestas en una base de datos en el programa estadístico SPSS v. 23. La estructura de la base de datos fue de acuerdo con la operacionalización de variables del estudio (Ver Anexo 03).

Se aplicó un análisis estadístico descriptivo con la finalidad de evaluar la distribución de los datos estadísticos en relación con la media poblacional

Para determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral; se usó el coeficiente de correlación de Spearman.

Para las gráficas se utilizaron los diagramas de barras.

Capítulo III Resultados y discusión

3.1 Resultados estadísticos

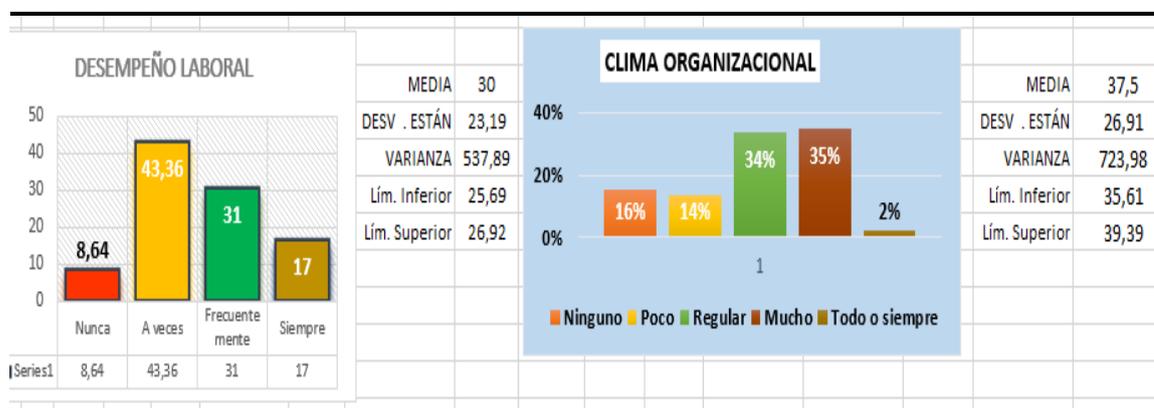


Gráfico 1. Clima organizacional y desempeño laboral

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

En el gráfico de análisis estadístico antes citado, presenta el resumen de las dos variables en estudio. Se puede verificar que para la variable de desempeño laboral aplica una media de 30 que dentro del rango de la variable está tipificada como media [21 - 30] asimismo, la puntuación mínima es de 25.69 puntos y la máxima es 26.92 puntos, el valor de la mediana es de 28.50 puntos; en cuanto a las estadísticas de dispersión se notó que el valor de la desviación estándar es 23.19 y la varianza es 537.89 que representa la variabilidad de los datos.

Para la variable de clima laboral la media es 37.50 que dentro del rango de la variable está tipificada como alta [34-41] asimismo, la puntuación mínima es de 35.61 puntos y la máxima es 39.39 puntos, el valor de la mediana es de 36.00 puntos; en cuanto a las estadísticas de dispersión se observó que el valor de la desviación estándar es 26.91 y la varianza es 723.98 que representa la variabilidad de los datos.

De los correspondientes histogramas se pudo deducir que ambas variables tienen distribuciones normales, pues se concentran en su mayor parte alrededor de la media poblacional.

3.2 Variable independiente: clima organizacional

Tabla 7.
Medición del Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL		f	%
1	Ninguna o nunca	23	15,33
2	Poco	21	14,00
3	Regular	50	33,33
4	Mucho	52	34,67
5	Todo o siempre	4	2,67
TOTAL		150	100

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

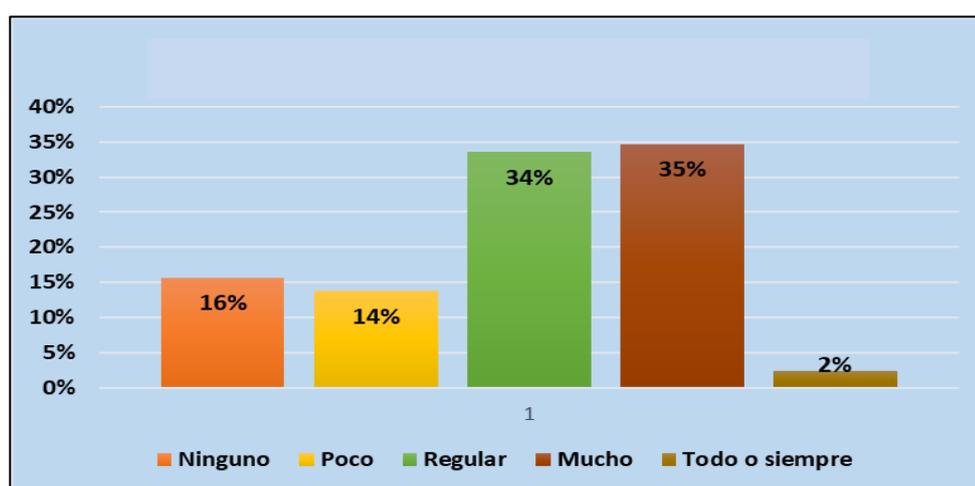


Gráfico 2. Clima Organizacional
Fuente: Encuesta Clima Organizacional

El gráfico antes expuesto describe los porcentajes del clima organizacional del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, el 16% redondeado responden que ninguno está de acuerdo con el clima laboral, el 14% la respuesta es poco, el 34% la respuesta es regular, el 35% la respuesta es mucho y el 2% la respuesta es todo o siempre. Es evidente que el clima se determina como regular y que puede tener influencia en el desempeño laboral.

3.3 Análisis estadístico de Dimensiones Clima Organizacional.

Realización del personal, se identificó que de las 150 encuestas el 36% califican como **regular**, seguido por el 29% que califica como ninguno o nunca y finalmente, el 25% califica como mucho, el resto corresponde a un valor ínfimo de 7% poco y de 2% todo o siempre. Con base a estos valores se puede deducir que en cuanto a la dimensión

realización de personal, de los colaboradores de Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, no se preocupa por velar y satisfacer las necesidades básicas del personal, por lo cual no predomina la motivación para que exista un comportamiento adecuado en cada colaborador, con el fin de experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así la baja autoestima de los colaboradores.

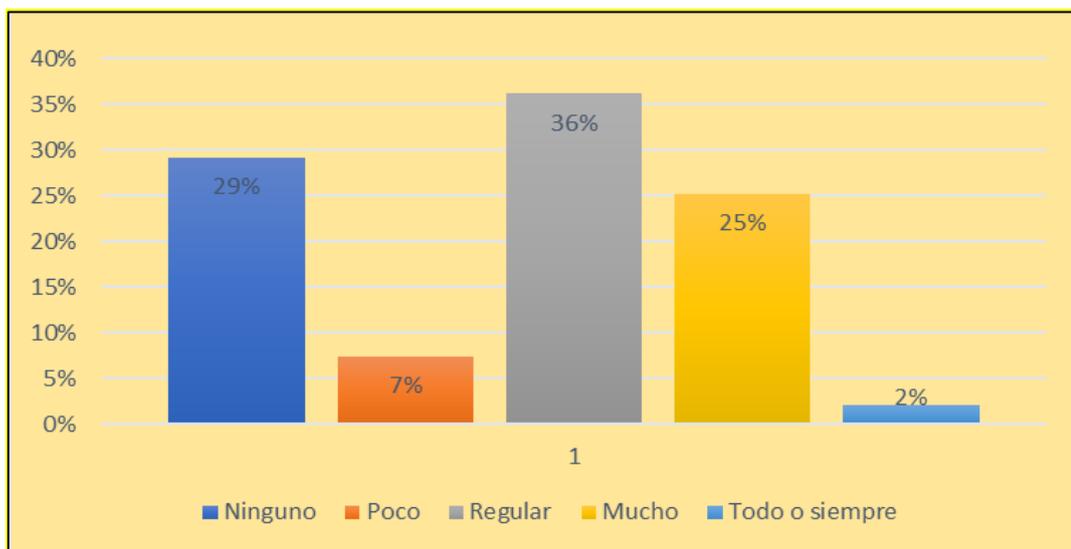


Gráfico 3. Realización personal
Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Involucramiento laboral se identificó que de las 150 encuestas el 49% del personal califican como mucho, seguido por el 25% que califica como regular, seguido con el 15% califica como poco, el resto corresponde a un valor ínfimo de 9% ninguno o nunca y de 4% todo o siempre. Con respecto al Involucramiento laboral del personal de Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se puede deducir que por parte de los colaboradores no existe el compromiso y la predisposición a participar en actividades de la organización con el fin de mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía. La institución debe aportar para que el personal desarrolle de forma independiente en cada uno de sus puestos de trabajo.

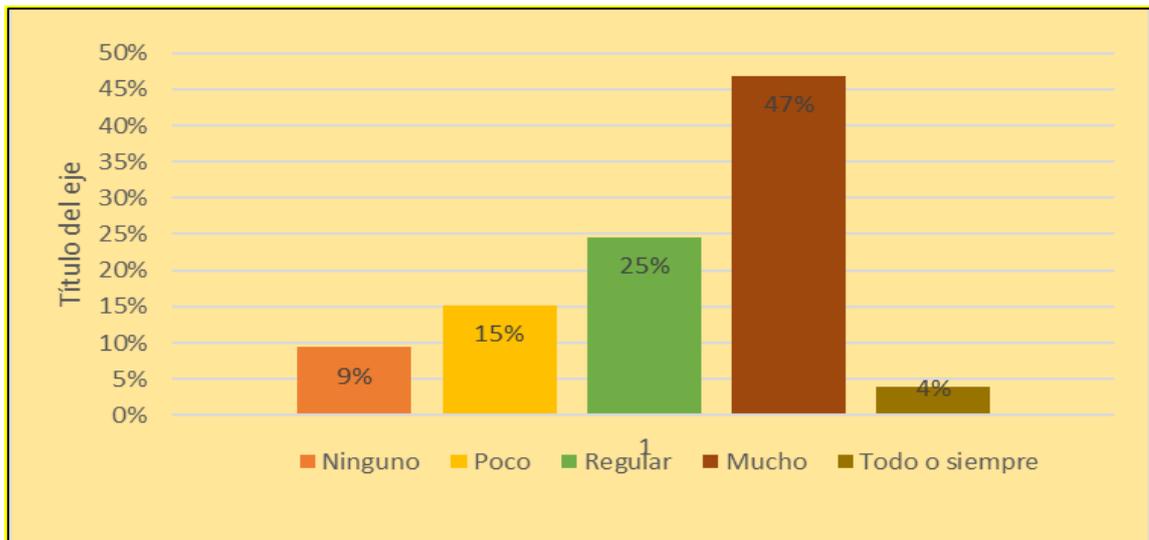


Gráfico 4. Involucramiento Laboral
Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Supervisión se identificó que de las 150 encuestas el 37% califican como mucho, seguido por el 34% que califica como regular, seguido con el 19% califica como poco, el resto corresponde a un valor ínfimo de 11% ninguno o nunca y de 2% todo o siempre. Con respecto a la Supervisión laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se puede deducir que por parte de los colaboradores existe el 37% que no tiene la predisposición de cumplir con el proceso sistemático de control, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios, seguido por el 31% califica como regular y el 2% se siente satisfecho con la supervisión, con base a lo analizado se deduce que no existe una buena supervisión, características que influyen negativamente en el clima organizacional.

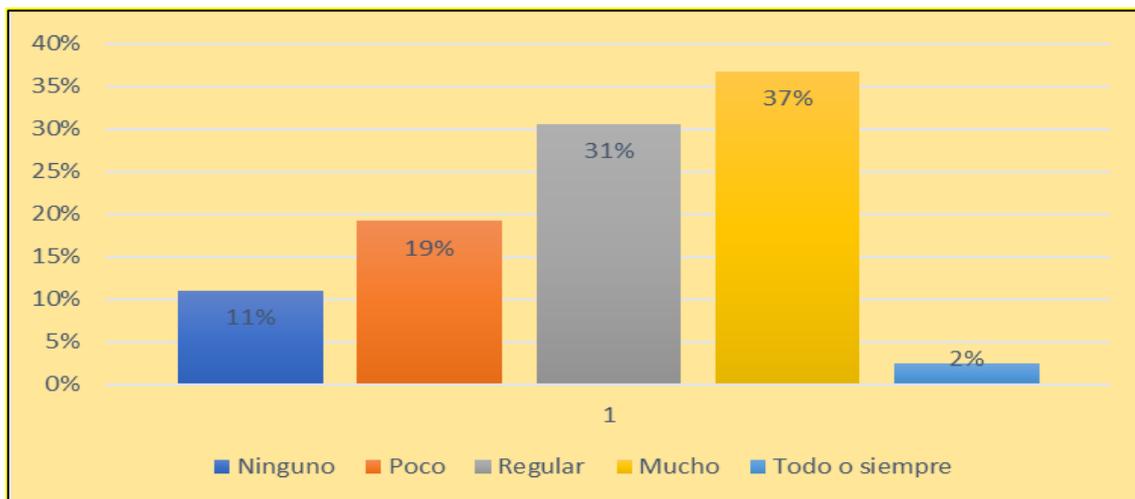


Gráfico 5. Supervisión

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Comunicación se identificó que de las 150 encuestas el 37% califican como mucho, seguido por el 35% que califica regular, seguido con el 17% califica como poco, el resto corresponde al 10% ninguno o nunca y de 1% todo o siempre. Con respecto a la Comunicación laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se puede deducir que por parte de los colaboradores el 37% dice que no fluye el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de esta organización administrativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los colaboradores a través de la comunicación, seguido por el 35% que califica como regular y el 1% todo o siempre, lo que equivale a que no fluye la comunicación interna entre todo los colaboradores de esta institución.

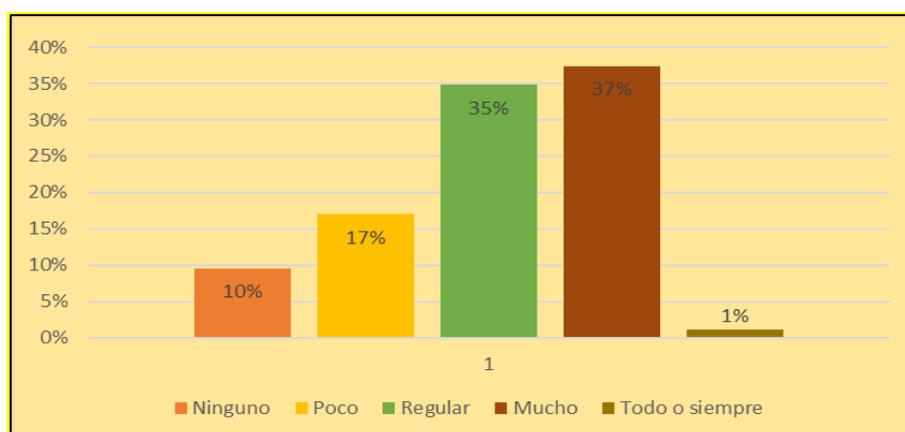


Gráfico 6. Comunicación

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Condiciones Laborales se identificó que de las 150 encuestas el 42% califican como regular, seguido por el 27% que califica como mucho, seguido con el 19% califica como ninguno o nunca, el resto corresponde a un valor ínfimo de 10% poco y de 2% todo o siempre. Con respecto a las Condiciones laborales del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se puede deducir que el 42% no demuestra sentimientos de satisfacción, pertenencia a un grupo, intereses y actitudes colectivas, seguido por el 27% que tiene la percepción del sentido de pertinencia y el 2% se siente satisfecho en cuando a las condiciones laborales que ofrece la institución.

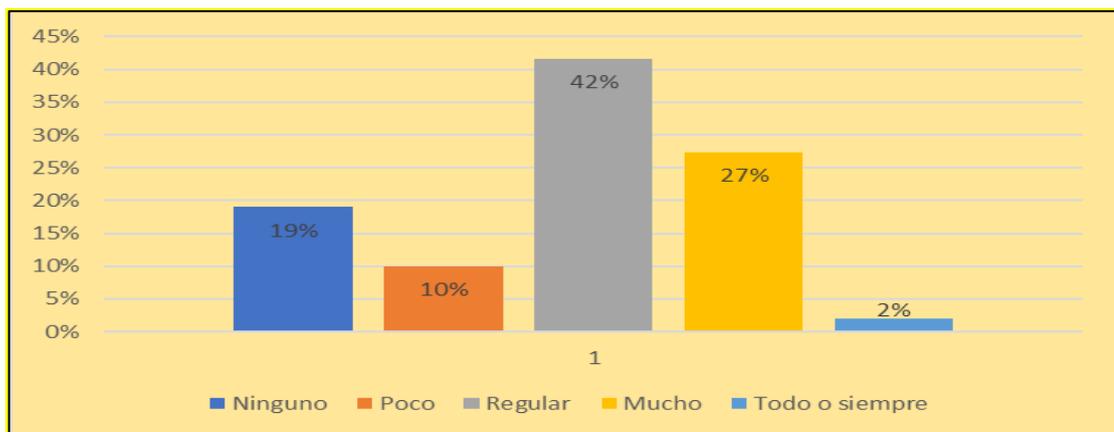


Gráfico 7. Condiciones Laborales
Fuente: Encuesta Clima Organizacional

3.4 Variable dependiente: Desempeño Laboral.

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Rodríguez M. y Ramírez D. (2015) adjunto en el Anexo 02. Este cuestionario se aplicó a las mismas personas participantes en clima organizacional, está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 variables según la escala de Likert.

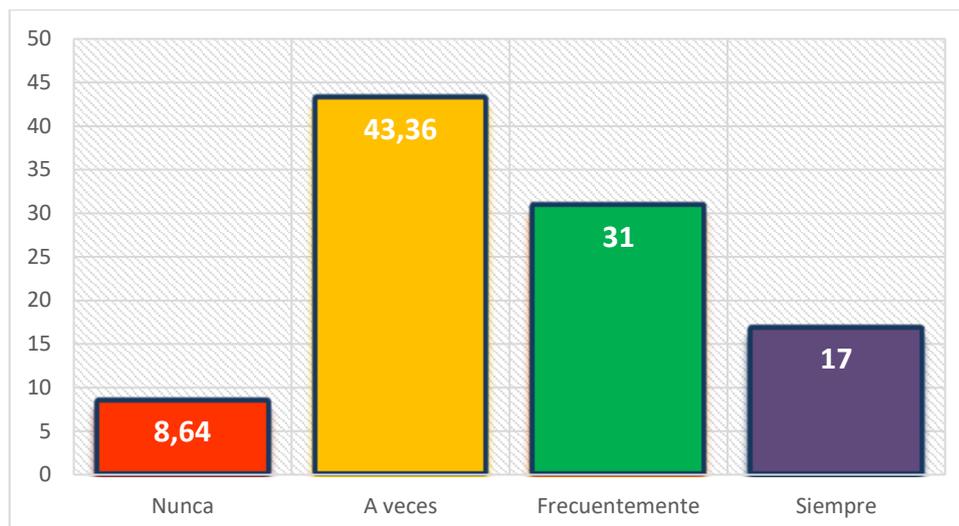


Gráfico 8. Desempeño Laboral
Fuente: Encuesta Clima Organizacional

El gráfico expuesto describe los porcentajes del desempeño laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, el 8.64% la respuesta es *Nunca*, el 43.36% la respuesta es *A veces*, el 31% la respuesta es *Frecuentemente* y el 17% la respuesta es *Siempre*. Se puede determinar con estos porcentajes que en cuanto al desempeño el 43.36, a veces la institución se preocupa por el desempeño del personal.

3.5 Análisis estadístico de Dimensiones Desempeño Laboral

Motivación: Aplicada la encuesta de desempeño a las 150 personas, los resultados obtenidos con respecto a la dimensión, Motivación son los siguientes: 43% evaluaron A veces, 29% Frecuentemente, 12% Nunca y 15% Siempre. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se deduce que la motivación en el personal de Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, la motivación se aplica a veces, de tal manera las personas no realizan sus actividades con satisfacción, con todo agrado y más aún motivados, podría decirse que no reciben un trato adecuado de parte de sus líderes

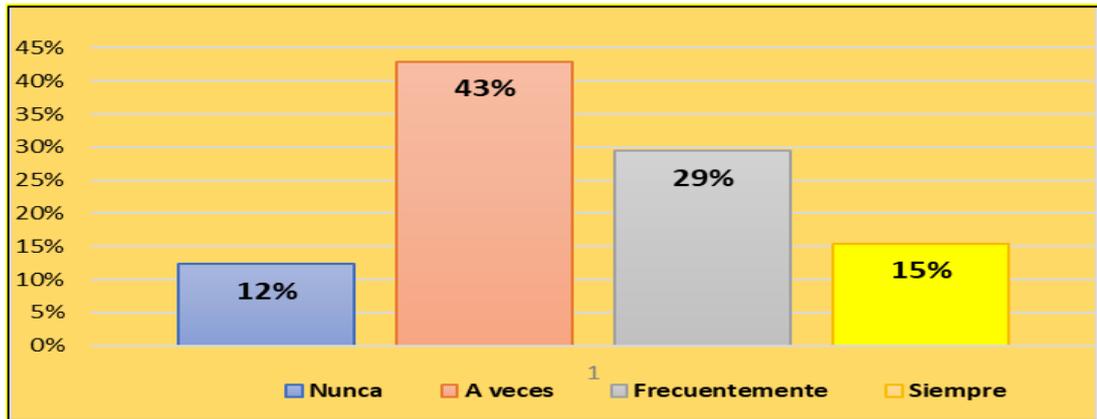


Gráfico 9. Motivación

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Responsabilidad: Aplicada la encuesta a las 150 personas, los resultados obtenidos con respecto a la responsabilidad son los siguientes: 44% evaluaron A veces, 34% Frecuentemente, 4% Nunca y 18% Siempre. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se deduce que la responsabilidad en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, A veces se cumple eficientemente con las funciones encomendadas, los colaboradores delegan la responsabilidad a terceros, quienes se ven en la obligados de realizarla, quienes la cumplen para evitar ser sancionados por sus superiores.

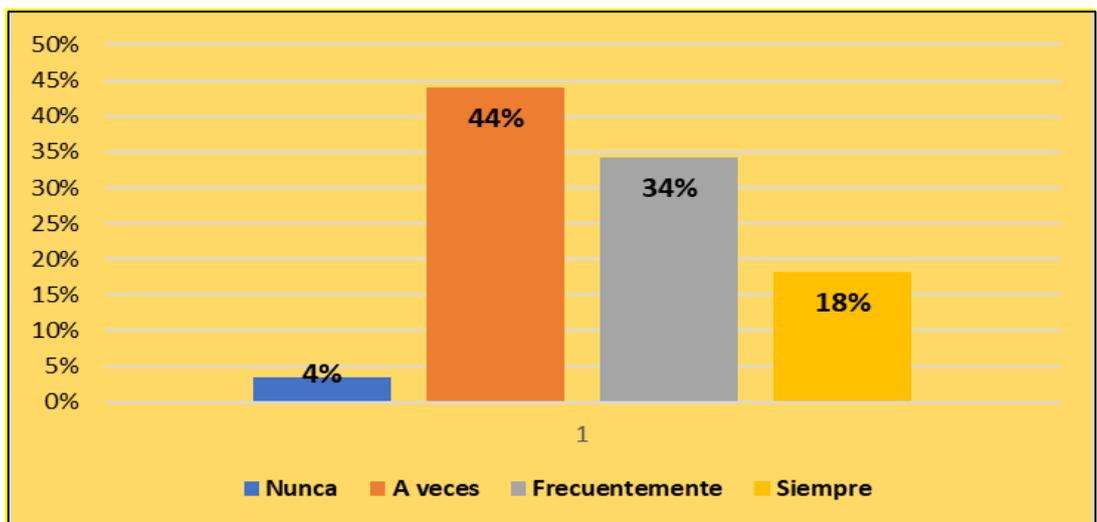


Gráfico 10. Responsabilidad

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Liderazgo y Trabajo en Equipo: Aplicada la encuesta a las 150 personas, los resultados obtenidos son los siguientes: 43% evaluaron A veces, 30% Frecuentemente, 7% Nunca y 20% Siempre. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se deduce que el liderazgo y el trabajo en equipo del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, en mayor porcentaje A veces los líderes manejan armoniosamente su equipo de trabajo, Frecuentemente cumplen las actividades programadas con la capacidad de delegar, valorar y aceptar las competencias de los demás, no siempre logran resolver conflictos y proponer soluciones en conjunto, sin anteponer sus intereses personales para que los miembros de la institución colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos.

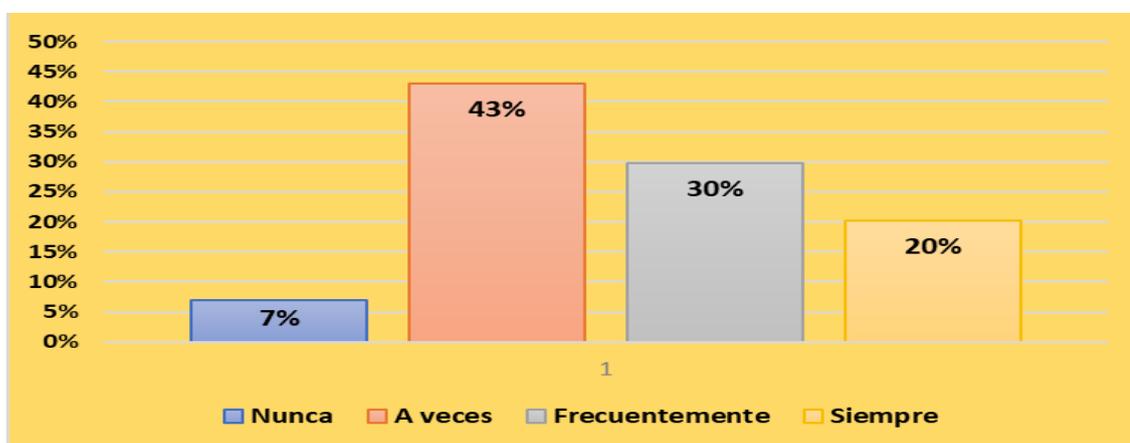


Gráfico 11. Liderazgo y trabajo en equipo

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Formación y Desarrollo Profesional: Aplicada la encuesta a las 150 personas, los resultados obtenidos son los siguientes: 44% evaluaron a veces, 30% Frecuentemente, 14% Nunca y 12% Siempre. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se deduce que el liderazgo y el trabajo en equipo del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, A veces se preocupan por la capacitación, formación y desarrollo profesional, no siempre se interesan en sustentar la formación, respaldada en los valores con el fin de mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del servidor, no solo en el ámbito material sino también en el psicológico.

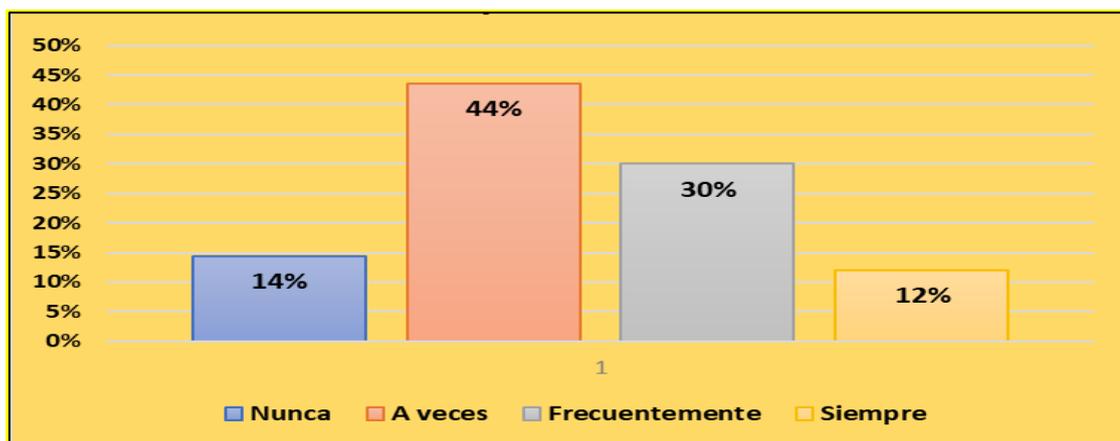


Gráfico 12. Formación y desarrollo personal

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

3.6 Análisis Correlacional

A través del programa IBM-SPSS se busca establecer el nivel de interdependencia de las variables clima organizacional y desempeño laboral. Para el análisis de la interrelación dimensional se tomó en cuenta el planteamiento del objetivo general y objetivos específicos, la condición para aceptar o rechazar las interrogaciones, a través del valor de *p*. y responder a la pregunta plantada en la hipótesis general.

Tabla 8.
Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	60	40,0	40,0	40,0
	Medio	81	54,0	54,0	94,0
	Alto	9	6,0	6,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Para el análisis del clima organizacional de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se procedió a cuantificar los datos de las 150 encuestas aplicadas, a través del programa IBM-SPSS, en el que se determinó una escala de medición para la percepción del clima organizacional, en Alto, Medio y Bajo, los resultados obtenidos (Tabla 8) son los siguientes:

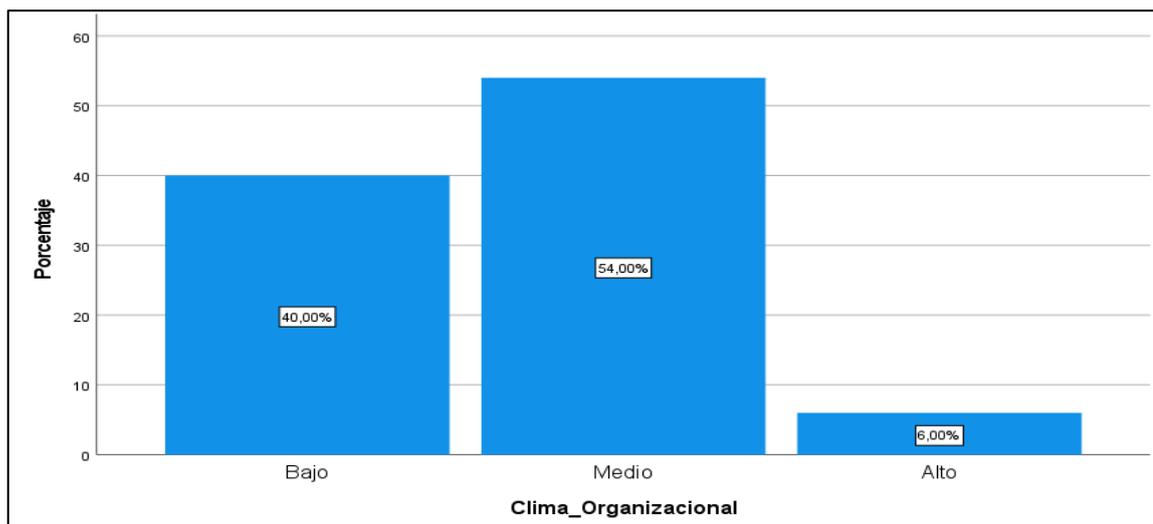


Figura 2. Medición del clima organizacional

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Se determina que el clima organizacional de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, según encuesta aplicada, representa a un 54% de encuestados consideran al clima como medio, seguido por el 40% que dictamina que es bajo, en base a estos datos estadísticos, los mismos que se encuentran en la escala de bajo a medio, se establece que no es aceptable el clima organizacional entre colaboradores, que no hay mayor atención por parte del nivel estratégico en las dimensiones de: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Desempeño laboral

Tabla 9.
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	4,5	4,7	4,7
	Medio	135	86,5	90,6	95,3
	Alto	7	4,5	4,7	100,0
	Total	149	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,5		
Total		156	100,0		

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Se analizó cuál es la percepción sobre desempeño laboral en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, y se detallan los siguientes datos: la percepción de los colaboradores con respecto al desempeño laboral es medio con el 90.6%, (ver tabla 008), en cuanto a las dimensiones, Motivación, Responsabilidad, Liderazgo - Trabajo en Equipo y Formación y Desarrollo Personal, si el nivel estratégico tomara la decisión de mejorar las dimensiones del clima organizacional se podría mejorar mucho más el desempeño laboral en los colaboradores de la institución en estudio.

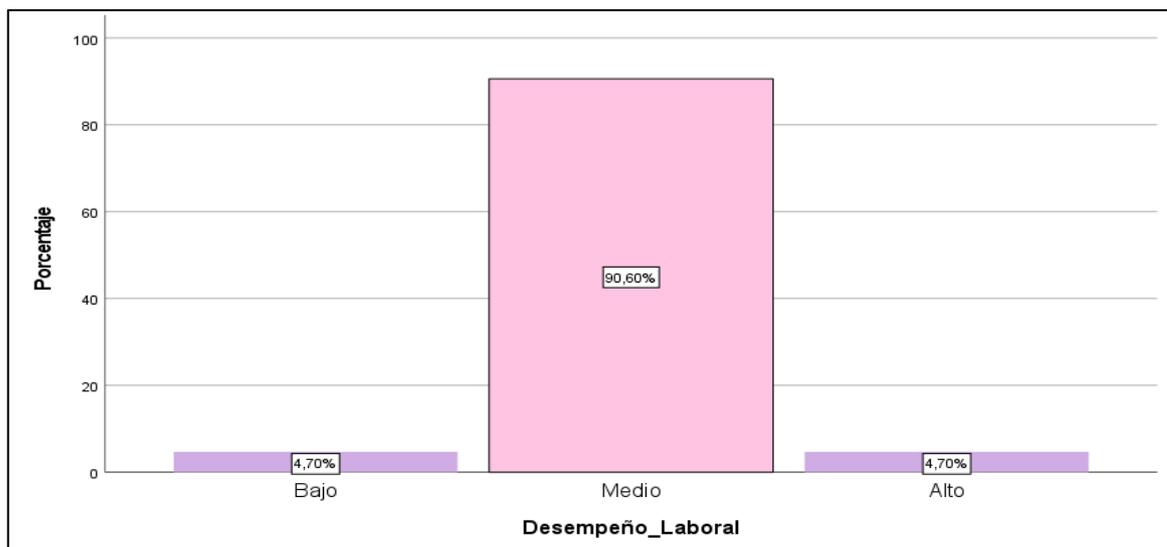


Figura 3. Percepción de los colaboradores - Desempeño laboral

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

3.7 Análisis del Planteamiento hipotético

Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

A través del coeficiente de Spearman se buscó establecer el nivel de relación de las variables clima organizacional y desempeño laboral. La condición para aceptar o rechazar esta hipótesis se establece a través del valor de p;

Si $p < 0,05$: se rechaza

Si $p \geq 0,05$: se acepta

De acuerdo con la significancia bilateral, en el presente estudio se identifica un nivel de correlación de 0,191 con este valor se puede observar que según el análisis Spearman se encuentra en el nivel de **correlación positiva muy baja** (0.01 a 0.19) y se puede definir que el clima organizacional tiene una relación directa o sí influye en el desempeño laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. El clima organizacional en la institución tiene un nivel de interdependencia con el desempeño laboral del 0.191, tomando como referencia que el escenario ideal sería una correlación de 1; se puede establecer a través de la comparación que en un 19.10% (0.191×100) el desempeño laboral depende rigurosamente del clima laboral, de su adecuada organización, planificación y construcción, del desarrollo del personal y por consecuencia el rendimiento de la organización. (Ver tabla 10).

Tabla 10.
Clima organizacional y desempeño laboral

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,191*
		Sig. (bilateral)	.	0,015
		N	150	150
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	0,191*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	150	150
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

Tabla 11.
Clasificación de Correlaciones de Spearman

rho	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

Fuente: Encuesta Clima Organizacional

Elaborado por: Ortiz Farfán Maritza Elizabeth

3.8 Discusión

Según lo encontrado en la presente investigación, sobre la correlación entre el Clima Organización y Desempeño Laboral, se identificó que el nivel de correlación es de 0,191 tomando como referencia que el escenario ideal sería una correlación de 1, se puede establecer a través de la comparación que en un 19.10% el desempeño laboral si depende del clima organizacional, en los colaboradores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Al analizar varios estudios de temas similares en otras entidades se identificó lo siguiente:

Según el estudio realizado por Pacheco et al. (2014), “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas de la ciudad Puno -2014 – Perú” en donde los resultados de la investigación demuestran que existe una relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño docente, que es percibido por el docente y los estudiantes.

Según el estudio realizado por Ramírez *et al.* (2008), “Las condiciones laborales, factor fundamental para el desempeño laboral en una empresa manufacturera de tuberías de acero-2008-México” en donde los resultados muestran que existe una relación entre ambas variables.

Se puede analizar que el valor de Rho de Spearman es de 0,819** presenta una correlación significativa, lo que permite afirmar que se aprueba la siguiente hipótesis “Existe relación directa entre las condiciones y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa manufacturera de tuberías de acero-2008-México” (Ramírez & Badii, 2008)

Es menester contextualizar la cultura organizacional universitaria a los tiempos actuales desde la aparición de Covid 19 (marzo 2020) en el que se desató una crisis cultural que impactó de forma creciente en todos los campos de acción y en especial en la función docente y el cambio en el proceso académico, el impacto que ha tenido el paso emergente de la modalidad de estudios presenciales a la modalidad virtual de la mano de las tareas diarias del docente ha impactado en la ejecución de su gestión; unido a esto centrar la atención en el aislamiento social más la preocupación extrema cuando un familiar estaba contagiado, los procesos de educación alternativa ligados al uso de las redes sociales por lo cual los docentes en general al sentir miedo de la pérdida de sus puestos de trabajo obligatoriamente tienen mayor presencia en las plataformas digitales, etc., por toda la situación a travesada se y se podría decir que ha marcado mucho en la cultura organizacional de las instituciones educativas.

Los docentes de la Universidad Nacional de Loja que tiene una trayectoria semipresencial y presencial, debido a la pandemia hoy en día han desarrollado nuevas competencias en Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), denominada también competencia digital y esto también impactó en el clima organizacional y al desempeño laboral, la falta de comunicación la falta de actualización tecnológica, la falta de capacitación en nuevas aplicaciones y sistemas tecnológicos, entre otras.

3.9 Propuesta

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA FOMENTAR EL DESEMPEÑO EN EL PERSONAL DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

3.9.1 Antecedentes de la propuesta

Una vez analizados los resultados obtenidos se determinó que el clima organizacional tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral, por lo cual se identificó que hay ciertas actividades por reforzar, para que el desempeño laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, se mantenga en un nivel óptimo.

Si estos aspectos no se solucionan, motivarían baja productividad, alta rotación de personal, escaso nivel de innovación y conductas cuestionables, lo que incurriría en pérdidas de oportunidades para la institución, incapacidad para enfrentar el decrecimiento laboral y desgaste para asumir oportunamente los desafíos del cambio.

Por lo que, se presenta un plan de mejoras que permitirá un aumento en el desempeño laboral, este plan contiene las dimensiones analizadas en esta investigación con las que se determina las acciones de mejora, los respectivos objetivos para estas acciones, los recursos necesarios, el personal responsable y establecimiento de control con base a un tiempo determinado.

3.9.2 Justificación de la propuesta

La aplicación de la presente propuesta tiene por fin mejorar el ambiente de trabajo, de manera que los colaboradores se sientan motivados para cumplir de manera eficiente y eficaz sus actividades; por consiguiente, mejorar el desarrollo organizacional de la institución, a través de una adecuada administración del talento humano; de la misma manera, permitirá mejorar e impulsar la participación, comunicación y motivación del personal, de tal manera que se incrementará el desempeño laboral y de esta manera se cumpliría con la visión y los objetivos de la institución.

3.9.3 Fundamentación

Uno de los objetivos específicos de esta investigación es el planteamiento de una propuesta de mejora del clima laboral. Una vez que se ha recabado, validado y evaluado la información referente a las dimensiones de clima organizacional, (realización personal, involucramiento laboral, comunicación, supervisión y condiciones laborales) de igual manera se analizó las dimensiones del desempeño laboral, (motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal). Sin embargo, existen dimensiones, arriba expuestas, sobre las que es necesario aplicar un plan de mejora, para lo cual se propondrán estrategias que permitirán trabajar en estas dimensiones y en consecuencia esto incidirá de manera integral en continuar con un clima laboral ALTO, que llegue a rangos superiores de calificación, consolidando todas las dimensiones.

La presente propuesta contribuye a elevar el desempeño laboral, promocionando un clima laboral más satisfactorio entre todos los colaboradores, se propone empezar por la motivación al personal para elevar el desempeño en la asignación de tareas.

3.9.4 Objetivos

Objetivo General

Plantear una propuesta de mejora del clima organizacional, para la mejora del desempeño laboral del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

Objetivos Específicos

- 1.** Diseñar estrategias de cultura organizacional para impulsar la realización personal e inducir a abandonar la zona de confort y cambio de actitud en del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja
- 2.** Desarrollar actividades de involucramiento laboral con el fin de fomentar el clima laboral en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

3. Ofrecer herramientas de comunicación interna, dinámicas y accesibles, para evitar las barreras para dar mayor facilidad y fluidez a la misma, en el personal que labora en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja
4. Desarrollar estrategias de supervisión para fomentar el desempeño laboral, a través de liderazgo y trabajo en equipo.
5. Realizar un plan de readecuaciones físicas para fortalecer las condiciones laborales y brindar un ambiente adecuado que repercutiría en un incremento sustancial del bienestar del trabajador

3.9.5 Plan de Mejora

Clima organizacional DIMENSIONES	Objetivos	Estrategia de mejora	Responsables	Recursos	Costos
Realización personal	Fomentar estrategias de cultura organizacional para impulsar la realización personal e inducir a abandonar la zona de confort y cambio de actitud en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	Diseñar un plan de charlas dinámicas y consecuentes sobre el código de ética, la filosofía de la institución en cuanto a los valores, misión, visión, objetivos y políticas institucionales, que tenga un enfoque hacia la digitalización por problemas de pandemia, para que el personal conozca hacia dónde se proyecta la institución y el porqué de la exigencia en cuanto al cumplimiento de las funciones.	Talento humano	Cotizaciones de motivadores para las charlas	\$ 500.00
Involucramiento laboral	Desarrollar actividades de involucramiento con el fin de fomentar el clima laboral en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	Realizar un sistema de reconocimientos que vaya de la mano del cumplimiento de metas, ya que es una buena forma de comprometerse con la institución. Podrían considerarse a través de la entrega de presentes significativos no necesariamente económicos, entre compañeros, que podría involucrar a la familia, más aún en los tiempos de pandemia	Talento humano	Cotizaciones de regalos representativos	\$ 400.00
Comunicación	Innovar y dar mantenimiento a los equipos y herramientas de comunicación interna para optimizar los tiempos y dar	Desarrollar un plan de actualización de las herramientas y equipos de comunicación. (máquinas de cómputo obsoletas, software sobrecargado de información	Personal de TICS	Proformas de: Actualización en software	\$ 1.800.00

	mayor facilidad y fluidez a la comunicación interna en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	inservible, diseñar formatos prácticos para correos – ampliar la banda ancha y tener mayor cobertura en la nube – firmas electrónicas para el personal directivo y táctico, aplicaciones para una comunicación dinámica, entre otras)		Computadoras de punta	
Supervisión	Desarrollar estrategias de supervisión para fomentar el desempeño laboral, a través de liderazgo y trabajo en equipo.	Diseñar un plan de entrenamiento y formación en liderazgo y trabajo en equipo enfocado a competencias digitales, hacer por grupos respetando las reglas de distanciamiento, empezar con los gestores quienes cumplen el rol de supervisores y finalmente hacer con todo el personal	Dirección de carreras	Cotizar un coach laboral	\$ 500.00
Condiciones laborales	Realizar un plan de readecuaciones físicas para fortalecer las condiciones laborales y brindar un ambiente laboral adecuado que favorece un incremento sustancial del bienestar del trabajador	Diseñar un plan para readecuaciones, limpieza y orden en lugares estratégicos donde realizan las funciones los colaboradores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Establecer espacios amplios respetando las reglas de distanciamiento, donde puedan compartir experiencias y vivencias tanto docentes como dicentes, que permita fomentar la comunicación y la conformación de equipos. Un ambiente de trabajo cordial y agradable potencia la productividad de los trabajadores.	Decano de la facultad	Productos de limpieza e higiene Pintura para lugares estratégicos Pintura para mobiliario	\$ 1.200.00
					\$ 4.400.00

Conclusiones

- a) Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.
- b) Se determinó que entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, existe una correlación positiva, cuyo análisis de Spearman indica un valor del 0.191 de nivel de interdependencia.
- c) Se propone un plan estratégico de la gestión del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Recomendaciones

- a) Evaluar anualmente los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.
- b) Determinar la relación significativa anualmente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, y comparar su evolución con años anteriores.
- c) Aplicar la propuesta del plan estratégico de la gestión del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Referencias bibliográficas

- Acosta, F. (2012). *Calidad de vida y liderazgo*. Acimed, 11(6), 0-0.
- Aguilar Idañez, M. (1994). *Introducción a la supervisión*. Argentina: By Lumen.
- Alles, M. A. (2004). *Desempeño por Competencias*. Ediciones Granica SA.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Castaño Quintero. (2013). *Manual para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés*.
- Castro, E., Clemenza, C., & Araujo, R. (2012). Líderes y seguidores: una relación dual. *Multiciencias*, 12, 251-255. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90431109041.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Desempeño Laboral*.
- Chiavenato, i. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thompson.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración del recurso humano*. Brasil: McGraw-Hill.
- Costa, M. &. (1996). *Una estrategia para cambiar los estilos de vida*.
- De la Cruz, E., & Huamán, Á. (2016). "CLIMAORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCAVELICA – 2015". Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA, HUANCAVELICA.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). *Motivación*.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. Mexico: Prentice Hall.
- Díaz, M. (2013). *Realización Persona, descubriendo una nueva realidad*.
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Drucker, P. (1999). *El arte de gobernar*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Drucker, P. F. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Editorial Norma.

- Epstein, M. y. (1998). Estrategia Corporativa. *Revista europea de gestión*.
- Gallegos, F. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE MINISTERIO PÚBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA*. Tesis, Arequipa.
- Gan Bustos, F., & Berbel Gimenez, G. (2011). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UOC.
- Gan, B. (2011). *Manual de recursos humanos*. Uoc.
- García. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA.
- García. (2009). *La administración escolar para el cambio y mejoramiento de las instituciones educativas*. Costa Rica.
- Gelvis Hernández, G. M. (2015). Plan Carrera en las Organizaciones. *Expeditiorepositorio.utadeo.edu.co*.
- Giménez., G. B. (2011). *Manual de recursos humanos*. Uoc.
- Hamel, G. (1990). *Intensión estratégica*. Mckinsey trimestralmente.
- Jurgën, H. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: Mc Graw Hill.
- LOES, L. O. (2010). Quito.
- LOSEP, L. O. (2008). *Ley Orgánica del Servidor Público*. Montecristi: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. . Washington D.C.:
- Manzoni, R. M. (2020). Innovación pedagógica con la Actividad Guía de Enseñanza: . *Revista de estudios y experiencias en educación*.
- Marín, S. P. (2006). *Gestión de recursos humanos por competencias*. . Editorial Ramón Areces.
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. México.: Addison-Wes- ley Iberoamericana.
- Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de Satisfacción. *Sapiens*.
- Mueller, C., Wallace, J., & Price, J. (1992). *Employee commiment: resolving some issues*. . New York.

- Ninahuanca, A. (2017). *de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez SRL*. Lima.
- Owusu, A. (1999). *Importance of employee in world-class agile management systems*.
- Pacheco, E., & Zegarra, S. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas de la ciudad Puno*. Perú.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC*. Lima, Peru.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>
- Quispe, E. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, Andahuaylas.
- Ramirez Rodrigues, M. (2015). *Relacion entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores*.
- Ramirez, R., & Badii, M. (2008). *Las condiciones laborales, factor fundamental para el desempeño laboral en una empresa manufacturera de tuberías de acero*. México.
- Ramsey, R., Lassk, G., & Marshall, W. (1995). *The journal of personal selling and sales mangement*. Obtenido de <https://www.proquest.com/>
- Sánchez Vázquez, J. F. (2010). *Liderazgo: teorías y aplicaciones*. Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca. Demiurgo Colecciones.
- Sandoval Caraveo , M. (2004). *Conceptos y Dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias economico administrativas*, 85.
- Soto, B. (2018). *Gestión.org*. Obtenido de http://www.gestion.org/recursoshumanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/#Sus_caracteristicas. Obtenido de http://www.gestion.org/recursoshumanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/#Sus_caracteristicas
- Soto, M. S. (2018). *Estudio sobre motivación laboral. Médica*.
- The Canadian Journal of Economics and Political Sciences. (1942). 9:150. Obtenido de https://www.ugr.es/~aula_psi/EXPERIMENTOS_DE_HAWTHORNE.htm

Tormo Carbó, G. &. (2011). Antecedentes organizacionales y personales de las intenciones de compartir conocimiento:.. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. . Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Walsh, M., & Milner, E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational*. . New York.

Wright & Cropanzano. (2000). Satisfacción Laboral.

Yañez, S. (1999). Consideraciones sobre flexibilidad laboral.

Zepeda, R. (2010). *Estratedias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. México.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la	OBJETIVO GENERAL Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	Clima Organizacional	Involucramiento laboral	Incremento de la producción Desempeño eficiente	MÉTODO El método de muestreo fue probabilístico porque el proceso de selección será de forma aleatoria. De un total de 246 colaboradores que laboran en la Facultad Jurídica Social y Administrativa, de la Universidad de Loja, se aplicará a 150 personas siendo esta la muestra representativa, se aplicará las encuestas en cada dependencia, de acuerdo con la conveniencia, considerando la confiabilidad de las respuestas. TÉCNICA La técnica de selección que se utilizó fue muestreo aleatorio simple, donde a partir del
				Realización Personal	Reconocimiento de logros – Valoración de la profesión -	
				Supervisión	Confianza Seguridad	
				Comunicación	Comunicación efectiva – Comunicación oportuna – Comunicación horizontal	
				Condiciones laborales	Condiciones físicas – Recursos	

<p>Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>* Identificar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.</p> <p>*Determinar la relación que existe</p>				<p>materiales – Respeto de los derechos laborales.</p>	<p>marco muestral se seleccionaron las unidades de estudio.</p> <p>La metodología que se aplicó para el análisis de Clima organizacional fue la propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Este cuestionario consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores.</p> <p>Para la variable dependiente de desempeño laboral la metodología que se utilizó fue el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Rodríguez M. y Ramírez D. (2015).</p>	
					<p>Motivación</p>		<p>Logro Reconocimiento o Crecimiento y asenso</p>
					<p>Responsabilidad</p>		<p>Incremento en la producción</p> <p>Tareas cumplidas/tiempo</p>
					<p>Liderazgo y trabajo en equipo</p>		<p>Incremento en el desempeño – mejora en el clima laboral</p>
					<p>Formación y Desarrollo Personal</p>	<p>Elevado nivel de conocimiento y crecimiento personal</p>	

	<p>entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.</p> <p>*Proponer un plan estratégico de gestión del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral del personal docente, administrativo y de</p>					<p>compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones: Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y Trabajo en equipo, Formación y desarrollo personal.</p> <p>Para el análisis correccional de las variables independiente y dependiente se aplicó programa IBM-SPSS, análisis Spearman busca establecer el nivel de interdependencia de las variables.</p> <p>Para el análisis de la interrelación dimensional Spearman, se tomó en cuenta el planteamiento del objetivo general y objetivos específicos, la condición para aceptar o rechazar las interrogaciones, a través del valor de (p). y responder a la pregunta plantada en la hipótesis general.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja					
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo 2. Encuesta Clima Organizacional

UNIVERSIDAD DE LOJA				CODIGO: UL- FJSA - 001				
				VERSION: 1	PAGINA 1 DE 1			
FACULTA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA				FECHA:				
FORMATO ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL				VIGENCIA: 2021				
<p>El objetivo del presente cuestionario es conocer su percepción sobre diferentes aspectos relacionados con nuestra institución, en cuanto a clima organizacional y desempeño laboral. Al inicio encontrará información referente a datos generales.</p>								
AREA DE TRABAJO:								
NIVEL JERARQUICO								
DOCENTE		TÉCNICO		ADMINISTRATIVO		SERVICIOS		
EDAD		ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS		TIEMPO DE SERVICIO		GÉNERO	
20 a 30		Soltero	0		> 1 año		M	
31 a 40		Casado	1 A 3		1 a 3 años		F	
41 a 50		Otro	Más de 3		4 a 6 años			
51 a 65					< a 6 años			
<p>Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.</p>								
5) Todo o Siempre - 4) Mucho - 3) Regular - 2) Poco - 1) Ninguna o nunca								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución			1	2	3	4	5
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización							
3	Las autoridades brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.							
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.							
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.							
6	Los directivos se interesan por el éxito de sus colaboradores.							

7	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos educativos son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los colaboradores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buen manejo de los recursos educativos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 3. Cuestionarios de Desempeño Laboral

UNIVERSIDAD DE LOJA				CODIGO: UL- FJSA - 001				
FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA				VERSION: 1				
				FECHA: 01/04/2021				
FORMATO ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL				VIGENCIA: 2021				
AREA DE TRABAJO - NIVEL JERARQUICO								
DOCENTE	TÉCNICO		ADMINISTRATIVO		SERVICIOS			
EDAD	ESTADO CIVIL		NÚMERO DE HIJOS		TIEMPO DE SERVICIO	GÉNERO		
20 a 30	Soltero		0		> 1 año	M		
31 a 40	Casado		1 a 3		1 a 3 años			
41 a 50	Otro		Más de 3		4 a 6 años	F		
51 a 65					< a 6 años			
<p>Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño laboral en su puesto de trabajo. Seleccione con una sola respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca; coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.</p>								
4) Siempre 3) Frecuentemente 2) A veces 1) Nunca								
N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL				0	1	2	3
1	Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.							
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.							
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.							
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.							
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.							
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.							
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.							
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.							
9	Puede trabajar de forma independiente.							

10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo 4. Carta aval



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Decanato Facultad
Jurídica, Social
y Administrativa

Oficio. No. 000837-D-FJSA-UNL
Loja, 22 de julio de 2019

Abogada.
Maritza Elizabeth Ortiz Farfan,
GRADUADA DE LA CARRERA DE DERECHO UNL
Ciudad.

De mis consideraciones:

En atención a su pedido inserto en la hoja de tramite No. 026364, relacionado con la autorización para el desarrollo de la tesis de grado de maestría, denominado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA** dirigido a docentes, administrativos y trabajadores; al respecto autorizo para que realice el trabajo investigativo en la Facultad Jurídica, Social y Administrativa.

Con sentimientos de consideración y estima, suscribo.

Atentamente,
**EN LOS TESOROS DE LA SABIDURÍA
ESTÁ LA GLORIFICACIÓN DE LA VIDA**

Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay, Ph.D.

DECANA DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA



C.c: Archivo.
EMZA/plm

Anexo 5. Presupuesto

PRESUPUESTO ECONÓMICO	
Material de escritorio	100
Materiales de apoyo	150
Copias	75
Empastados	75
Movilización	100
Imprevistos	150
TOTAL	650

Anexo 6. Certificado de Gramatología

CERTIFICO

Que, he revisado aspectos relacionados a la redacción, ortografía y sintaxis del trabajo de titulación, con el tema **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**, elaborado por **MARITZA ELIZABETH ORTIZ FARFÁN**, para optar por el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**, del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Autorizo hacer de este certificado, el uso legal que considere pertinente.

La Libertad, noviembre de 2021



Lic. Isabel Camacho Polo

Teléfono: 0994416753
e-mail: isabelacamacho@hotmail.com
Reg. Senescyt 1023-11-1101534

Anexo 7. Certificado Antiplagio

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor de proyecto de investigación y desarrollo “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**”, elaborado por la maestrante Ab. Maritza Elizabeth Ortiz Farfán, egresada de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber analizado en el sistema antiplagio **URKUND**, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración del presente proyecto ejecutado, se encuentra, con 1% de valoración permitida , por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Atentamente,



.....

Ing. Carola Annabell Aejandro Lindao