



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

Título:

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN
ZONAL 3**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD: DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: Dra. Morocho Tobo, Miriam Yolanda

TUTORA: PhD. Margarita Ayala Bolaños

La Libertad – Ecuador

2025

INSTITUTO DE POSTGRADO

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN
ZONAL 3**

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTORA

Dra. Morocho Tobo, Miriam Yolanda

TUTORA

PhD. Margarita Graciela Ayala Bolaños

La Libertad - Ecuador

2025

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico primero a Dios, porque el me da la fuerza y fortaleza para seguir adelante y porque está siempre a mi lado, a mi esposo por su apoyo incondicional, el que siempre me motiva y me da fuerza en cada momento que estoy agobiada, para que continúe con mi sueño de lograr un peldaño más en mi vida profesional.

A mis hijos Carolina y Martín por su amor y cariño que me dan día a día y saber que les estoy dando un ejemplo de superación, ellos saben el esfuerzo que se hace para lograr un sueño y solo se gana con la perseverancia y dedicación, porque la derrota no existe sino siempre alcanzar el éxito.

A mis padres por todo su cariño y dedicación por enseñarme a ser responsable y una persona con principios, a mi suegra por ser un pilar importante en mi vida por estar a mi lado y sobre todo saber que siempre cuento con su apoyo, porque me ayuda con la crianza de mis hijos y la atención de mi hogar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las cosas por estar con vida, salud y la capacidad para aprender y poder superarme, logrando vencer todos los obstáculos, por culminar con éxito los módulos y con mis estudios logrando obtener el título de Magíster en Administración Pública, la superación que se realiza es con el fin de tener un futuro mejor y lleno de oportunidades y superación, así como de poder aplicar en el trabajo los conocimientos adquiridos y contribuir a la institución.

A nuestros docentes y tutor de la UPSE, que contribuyeron en brindar sus conocimientos profesionales y experiencias, preparándonos para ser competitivos y productivos, porque han sido una pieza importante, ayudándome a superar los desafíos y alcanzar los objetivos propuestos, este proyecto no habría sido posible sin su dedicación y compromiso para enseñar, lo cual permitirá dejar en alto a la Universidad.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Informe de investigación, **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONAL 3”**, bajo la modalidad de titulación informe final de investigación, elaborado por la maestrante: **MIRIAM YOLANDA MOROCHO TOBO**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, SEXTA COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, Previo a la obtención del Título de Magíster **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, SEXTA 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.

PhD. Margarita Graciela Ayala Bolaños.

C.I. 0908722283

Docente Tutor



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor de Informe de Investigación, “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONAL 3”, elaborado por el maestrando DRA. MIRIAM YOLANDA MOROCHO TOBO, egresada de la Maestría en Administración Pública, cohorte VI, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado anti - plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 7% de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

INF_INVESTIGACIÓN_24-03-2025 -
CORREGIDO MYMT

7%

Textos
sospechosos

3% Similitudes
< 1% similitudes entre
comillas
0% entre las fuentes
mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos
**4% Textos potencialmente
generados por la IA**

Nombre del documento: INF_INVESTIGACIÓN_24-03-2025 - CORREGIDO MYMT.docx	Depositante: MARGARITA GRACIELA AYALA BOLAÑOS	Número de palabras: 15.673
ID del documento: ae81d756dfa6ea0bb040b160840f85542cbe1a0	Fecha de depósito: 24/3/2025	Número de caracteres: 104.531
Tamaño del documento original: 2,52 MB	Tipo de carga: interface	
Autores: []	fecha de fin de análisis: 24/3/2025	

PhD. Margarita Ayala Bolaños.

C.I. 0908722283

DOCENTE TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR

Yo, Miriam Yolanda Morocho Tobo

DECLARO QUE:

El Trabajo del Proyecto de Investigación y Desarrollo, “**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONAL 3**”, previa a la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE PÚBLICA**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.

Santa Elena, 01 de abril de 2025

Miriam Yolanda Morocho Tobo

C.I.:1802643146



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Miriam Yolanda Morocho Tobo

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de “**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONAL 3**”, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, 01 de abril de 2025

Miriam Yolanda Morocho Tobo

C.I.:1802643146



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE GRADO**

Mgtr. María Daniela García García
Coordinadora Programa de Maestría
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

PhD. Edgar Cañizares Cedeño
Docente Especialista
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

PhD. Patricio Álvarez Muñoz
Docente Especialista
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

PhD. Margarita Ayala Bolaños
Docente Tutor
MIEMBRO del TRIBUNAL

Ab. María Rivera González Mgtr.
SECRETARIA GENERAL UPSE

ÍNDICE

Tabla de contenido

Título:	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO	v
.....	vi
DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR	vi
AUTORIZACIÓN	vii
ÍNDICE	ix
INDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1
Situación del Problema	2
Formulación del Problema	4
Sistematización del Problema	4
Justificación	4
Justificación Teórica	4
Justificación Práctica	5
Justificación metodológica.....	5

Objetivo General y Específicos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
Planteamiento Hipotético.....	6
Pregunta científica	6
Hipótesis Alternativa.....	7
CAPITULO I.	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Antecedentes de la Investigación	8
1.2. Clima Organizacional.....	8
1.2.1. El origen del clima organizacional	8
1.2.2. Estudio del clima organizacional en su conceptualización	8
1.2.3 La Importancia del Clima Organizacional:	10
1.2.4. Desafíos del clima organizacional en el entorno de hoy	11
1.2.5. Ambientes del Clima Organizacional.....	11
1.2.6. Dimensiones del clima organizacional	11
1.2.7. Medición del clima organizacional.....	13
1.2.8. Las Dimensiones de Clima Organizacional	14
1.2.9. Componentes del clima organizacional.....	17
1.3. Desempeño Laboral	18
1.3.1. Evolución del desempeño laboral.....	18
1.3.2. Estudio del desempeño laboral en su conceptualización.....	18
1.3.3. La importancia del desempeño laboral	19
1.3.4. Factores que influyen el desempeño Laboral	19

1.3.5. Fases de medición de desempeño laboral.....	21
1.3.6. Teorías del Desempeño laboral	22
CAPITULO II	25
METODOLOGÍA	25
2.1. Enfoque de la Investigación	25
2.1.1. Tipos de Investigación.....	25
2.1.2. Diseño de la investigación.....	26
2.1.3. Enfoque de la investigación.....	26
2.2. Técnicas de investigación.....	27
2.2.1. Encuesta.....	27
2.3. Diseño no experimental	28
2.4. Población y muestra	28
2.4.1. Población	28
2.4.2. Muestra	28
2.4.3. Técnicas de Muestreo	29
2.4.6. Cálculo de la muestra	30
2.5. Operacionalización de las Variables.....	31
2.5.1 Variable Independiente - Clima Organizacional	31
2.5.2. Variable Dependiente – Desempeño Laboral	32
CAPITULO III.	34
RESULTADOS ESPERADOS	34
3.1. Desarrollo del Cuestionario.....	34
3.2. Análisis de la encuesta	35
3.2.1. Variable Clima Organizacional	35

3.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados	56
3.3.1. Escala: Análisis de Cronbach	56
3.4. Discusión de los resultados	58
3.4.1. Modelo de estimación de parámetro.....	58
3.4.2. Gráfico de dispersión.....	59
3.4.3. Prueba de Hipótesis	60
3.4.4. Factores Negativos del Clima organizacional y Desempeño laboral	62
3.5. Niveles de desempeño laboral.....	63
3.5.1. Evaluación de los niveles del desempeño laboral	63
3.6. Propuesta de Mejora.....	64
3.6.1. Introducción.....	64
3.6.2. Justificación.....	64
3.6.3. Objetivos.....	65
3.6.4. Diagnóstico.....	65
3.6.5. Estrategias de Mejora	66
Nota: Aplicación de estrategias de mejora.	67
3.6.6. Recursos Necesarios	67
3.6.7. Evaluación	67
Conclusiones	69
Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
Anexos.....	76
Anexo 1. Carta Aval.....	76

Anexo 2. <i>Cronograma de actividades</i>	77
Anexo 3: <i>Matriz de consistencia</i>	79
Anexo 4: <i>Fundamentación Legal</i>	80
Anexo 5: <i>Encuesta Realizada en Google Forms</i>	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ambiente del Clima laboral</i>	11
Tabla 2 <i>Dimensiones del clima Organizacional</i>	14
Tabla 3 <i>Dimensiones del Desempeño Laboral</i>	22
Tabla 4 <i>Población y Muestra</i>	31
Tabla 5 <i>Clima Organizacional</i>	32
Tabla 6 <i>Desempeño Laboral</i>	33
Tabla 7 <i>Valoración de alternativas</i>	34
Tabla 8 <i>Independencia</i>	36
Tabla 9 <i>Planificación</i>	37
Tabla 10 <i>Orientación de Resultados</i>	38
Tabla 11 <i>Reciprocidad en el trabajo</i>	39
Tabla 12 <i>Iniciativa - Compromiso</i>	40
Tabla 13 <i>Trabajo eficaz y eficiente</i>	41
Tabla 14 <i>Adaptación al Cambio</i>	42
Tabla 15 <i>Condiciones físicas y humanas</i>	43
Tabla 16 <i>Comunicación</i>	44
Tabla 17 <i>Instalaciones -infraestructura física</i>	45
Tabla 18 <i>Empoderamiento - Autonomía</i>	46
Tabla 19 <i>Autonomía para resolver problemas</i>	47
Tabla 20 <i>Estabilidad – Seguridad Laboral</i>	48
Tabla 21 <i>Capacitación - Desarrollo habilidades</i>	49
Tabla 22 <i>Materiales y recursos</i>	50
Tabla 23 <i>Distribución eficiente de recursos</i>	51
Tabla 24 <i>Manejo del Estrés</i>	52

Tabla 25 <i>Motivación</i>	53
Tabla 26 <i>Comunicación</i>	54
Tabla 27 <i>Trabajo en equipo</i>	55
Tabla 28 <i>Análisis de Cronbach</i>	57
Tabla 29 <i>Estadísticas de Fidelidad</i>	57
Tabla 30 <i>Modelo y estimación de parámetro</i>	58
Tabla 31 <i>Varianza</i>	61
Tabla 32 <i>Diagnóstico propuesta</i>	65
Tabla 33 <i>Estrategias de mejora</i>	66
Tabla 34 <i>Evaluación</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Tabulación de la Pregunta 1.....	36
<i>Figura 2</i> Tabulación de la Pregunta 2.....	37
<i>Figura 3</i> Tabulación de la Pregunta 3.....	38
<i>Figura 4</i> Tabulación de la Pregunta 4.....	39
<i>Figura 5</i> Tabulación de la Pregunta 5.....	40
<i>Figura 6</i> Tabulación de la Pregunta 6.....	41
<i>Figura 7</i> Tabulación de la Pregunta 7.....	42
<i>Figura 8</i> Tabulación de la Pregunta 8.....	43
<i>Figura 9</i> Tabulación de la Pregunta 9.....	44
<i>Figura 10</i> Tabulación de la Pregunta 10.....	45
<i>Figura 11</i> Tabulación de la Pregunta 11.....	46
<i>Figura 12</i> Tabulación de la Pregunta 12.....	47
<i>Figura 13</i> Tabulación de la Pregunta 13.....	48
<i>Figura 14</i> Tabulación de la Pregunta 14.....	49
<i>Figura 15</i> Tabulación de la Pregunta 15.....	50
<i>Figura 16</i> Tabulación de la Pregunta 16.....	51
<i>Figura 17</i> Tabulación de la Pregunta 17.....	52
<i>Figura 18</i> Tabulación de la Pregunta 18.....	53
<i>Figura 19</i> Tabulación de la Pregunta 19.....	54
<i>Figura 20</i> Tabulación de la Pregunta 20.....	55

RESUMEN

El desempeño laboral no solo se basa en cubrir las necesidades básicas de las personas, sino también en crear un entorno de trabajo agradable y motivador. Aspectos como sentirse seguro en el puesto, comunicarse de manera efectiva con los compañeros y compartir de forma justa las responsabilidades son fundamentales para construir un ambiente organizacional positivo y satisfactorio. La investigación detectó aspectos importantes en cual se empleó el método cuantitativo de tipo descriptiva, transversal y correlacional. La técnica aplicada en la presente investigación fue mediante la encuesta, realizada a los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación Zona 3 y Distritos Educativos de la Provincia de Tungurahua, se emplea un muestreo no probabilístico por conveniencia. En la formulación del cuestionario se aplicó la escala de Likert, como un método de recolección de datos, lo que permitió facilitar la medición de las percepciones y actitudes de los encuestados, tomando en cuenta que esta escala genera datos cuantificables y este estudio se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, aplicando técnicas de una estadística descriptiva. Para el análisis de la información, se utilizó la representación gráfica en los resultados obtenidos a los 164 encuestados, identificando sus tendencias. Por tal motivo se elaboró una propuesta de mejora centrada en los factores negativos con la finalidad de fomentar la comunicación, el ambiente laboral, planificación, estabilidad laboral y distribución equitativa de actividades. Influyendo positivamente tanto en nuestras variables propuestas como también en el bienestar o estado emocional de los funcionarios haciendo que aumente el compromiso hacia la institución favoreciendo el cumplimiento de los objetivos y rendimiento general dentro de la Coordinación zonal de educación Zona 3.

Palabras Clave: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

Job performance is not only based on meeting people's basic needs, but also on creating a pleasant and motivating work environment. Aspects such as feeling secure in one's position, communicating effectively with colleagues, and fairly sharing responsibilities are fundamental to building a positive and satisfactory organizational environment. The research identified important aspects, employing descriptive, cross-sectional, and correlational quantitative methods. The technique applied in this investigation was a survey, conducted among public servants of the Zonal Education Coordination Zone 3 and Educational Districts of the Province of Tungurahua. Non-probability convenience sampling was used. The Likert scale was used as a data collection method to formulate the questionnaire, facilitating the measurement of respondents' perceptions and attitudes. This study was conducted using a quantitative approach, applying descriptive statistical techniques. For data analysis, a graphic representation of the results obtained from the 164 respondents was used, identifying trends. For this reason, an improvement proposal was developed, focusing on negative factors to promote communication, the work environment, planning, job stability, and equitable distribution of activities. This positively influenced both our proposed variables and the well-being or emotional state of staff members, increasing their commitment to the institution, favoring the fulfillment of objectives and overall performance within the Zonal Education Coordination Zone 3.

Keywords: Organizational climate and work performance

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un factor clave en el logro de las metas institucionales, que influye directamente en la comunicación, ambiente laboral, estabilidad y carga laboral, de los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la Provincia de Tungurahua, en la existencia de un ambiente agradable y estable.

Cuando los servidores públicos cuenten con las condiciones necesarias, se logrará tener un excelente recurso humano y eficiente, que contribuya con el éxito organizacional.

Se emplea un método cuantitativo y correlacional, en la recopilación de la información para lo cual se analiza dos variables, Clima Organizacional y Desempeño Laboral, con el fin de conocer las perspectivas de los funcionarios se realiza la encuesta, que está conformada por 20 preguntas, aplicada a una muestra de 164 funcionarios.

El presente trabajo de investigación se encuentra constituido por tres capítulos, los cuales están diseñados para determinar aspectos precisos que permiten relacionarlos entre el clima organizacional y la incidencia hacia el desempeño laboral de los servidores que conforman la Coordinación Zonal de Educación Zona 3, según la siguiente estructura:

Capítulo I, Marco Teórico, brinda una revisión específica y con un lenguaje adecuado, permitiendo analizar el área conceptual y determinar lo más relevante, lo que permite conocer la incidencia que tiene el clima organizacional en relación con el desempeño laboral.

Capítulo II, Marco Metodológico, permite establecer los tipos de investigación, la población y muestra, siendo aspectos importantes, considerados esenciales para el presente estudio, con la aplicación de un instrumento adecuado de investigación que ayude a determinar la problemática, mediante la información recopilada.

Capítulo III, Resultados Esperados, se procede con la tabulación, análisis y discusión de los resultados obtenidos, mediante las encuestas aplicadas a la muestra poblacional, realizada al personal de la Coordinación Zonal 3 y Distritos de la provincia de Tungurahua.

Situación del Problema

Las instituciones del país deben fomentar un clima organizacional positivo, considerando que este influye directamente en el desempeño de los funcionarios. Para lograrlo, es esencial valorar y respetar las opiniones de cada individuo, promoviendo así un ambiente de trabajo productivo (Holguín, 2022).

El clima organizacional se ha visto afectado por diversos problemas, especialmente debido a la falta de comunicación. Esta situación ha limitado el desarrollo adecuado del personal, generando deficiencias en el desempeño laboral, mismos que afectan a los resultados generales de la organización (Holguín, 2022).

El clima organizacional en el desempeño laboral, busca un continuo progreso en el ambiente laboral, sin perder de vista que puede conllevar al éxito o al fracaso, sin embargo hay que conocer la opinión del servidor en su área laboral, considerando que no es suficiente cubrir con las necesidades, si no también hay que brindar un ambiente agradable, estableciendo acciones adecuadas que estén orientadas en analizar la incidencia del desempeño laboral (Vera & Suárez, 2018).

El clima organizacional es una herramienta clave, para impulsar el cambio y mejorar la eficiencia dentro de toda institución, tomando en cuenta que, al contar con un entorno laboral favorable, se vuelve indispensable y relevante comprender que factores influyen al desempeño laboral (Segredo, 2011).

Dentro del Ministerio de Educación en Ecuador, está conformado por nueve Coordinaciones Zonales y cada uno con sus respectivas Direcciones Distritales Educativas, su misión está conforme el Acuerdo No. 020 12, donde determina: *“Administrar el sistema educativo en el territorio de su jurisdicción y diseñar las estrategias y mecanismos necesarios que permita asegurar la calidad de los servicios educativos, con el desarrollo proyectos y programas educativos zonales, aprobados por la Autoridad Educativa Nacional y coordinar con todos los niveles desconcentrados de su territorio, Ministerio de Educación”* (Ministerio de Educación, 2012)

El desempeño laboral en los servidores públicos se ve afectado por el liderazgo autocrático, lo que limita la generación de nuevas ideas y reduce el valor agregado en las actividades diarias. La falta de estabilidad laboral, genera desmotivación entre los

colaboradores, lo que impacta en su rendimiento y eficiencia en el trabajo (Sumba et al., 2022).

Las instituciones por lo general, no realizan diagnósticos al clima organizacional; existiendo limitada información sobre los cambios institucionales necesarios, que permitan mejorar la actitud negativa por parte del personal en general, esto causa una reducción del compromiso de las metas institucionales, dificultando el crecimiento y la sostenibilidad institucional, que no ha prestado la atención necesaria a las necesidades individuales de cada persona (Quinto et al., 2022)

La administración del recurso humano es de especial importancia a nivel mundial, en referencia a la gestión humana, para la creación de estrategias, tomando como base las condiciones laborales sean sólidas y lograr tener un buen desempeño, lo que ayudará a crear un buen entorno profesional para los trabajadores, adquiriendo una gran fortaleza física, emocional y social (Olivera et al., 2021).

Uno de los principales generadores de estrés en los trabajadores se origina de manera en que los líderes, directivos o jefes inmediatos, establecen directrices para llevar a cabo el trabajo sin conocer el entorno laboral. En muchas ocasiones es por la falta de destrezas en el manejo de las personas, estado anímico y emocional de los empleados, lo que puede verse influenciado por factores externos. Un buen líder sabe cómo transmitir sus ideas y hacer que sus colaboradores se sientan cómodos al realizar sus tareas, lo que contribuye a mejorar el clima organizacional (Carrasco, 2019).

La coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal es un factor clave dentro de toda gestión administrativa, la satisfacción laboral de los empleados es fundamental, su percepción puede ser favorable o desfavorable, esto impacta en los aspectos como la rotación de personal, el ausentismo, la presencia de conflictos entre otros aspectos que intervienen en el funcionamiento de la organización (Quintero et al., 2008).

Actualmente existen diversos desafíos que afrontan las organizaciones para alcanzar las metas institucionales, con la aplicación de un apropiado ambiente de trabajo y al mismo tiempo que exista la satisfacción y compromiso de todas las personas que forman parte de la institución, esto conllevará a la adaptación para lograr posibles cambios según la necesidad institucional.

Formulación del Problema

¿Cómo incide el clima organizacional con el desempeño laboral en los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua?

Sistematización del Problema

- ¿Cómo se pueden reconocer los factores que influyen en el clima organizacional dentro de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua?
- ¿Cómo podemos relacionar el clima organizacional con los niveles de desempeño laboral de los funcionarios que conforman la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua?
- ¿Qué factores del clima organizacional pueden mejorar el desempeño laboral de los funcionarios que conforman la Coordinación Zonal de Educación Zona 3 Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua?

Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación observa al clima organizacional y al desempeño laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y distritos educativos de la provincia de Tungurahua, está amparada en varios aspectos que destacan la importancia en el desarrollo y funcionamiento institucional, considerando que un clima laboral positivo con una comunicación abierta y ambiente agradable que apoye a fomentar la satisfacción y la motivación de los funcionarios, mejorando el desempeño y la productividad a nivel institucional.

Cuando existen factores negativos que afectan el clima laboral, pueden generar una desmotivación y altos índices de rotación o desvinculación dentro de la institución, lo que repercute en la calidad del trabajo. Analizar estas situaciones permiten identificar sus causas como: fortalezas, amenazas y debilidades, con el fin de mejorar el desempeño individual y fortalecer a la institución.

En el presente análisis permitirá aportar con información relevante y elementos de reflexión para los directivos y líderes de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y el

control con sus Direcciones Distritales Educativas anexas, evaluando la eficacia de su modelo de gestión, principalmente en lo que respecta a los procesos de la unidad de talento humano. Este análisis se enfocará en entender los procesos que impactan al clima organizacional y a la cultura institucional, siendo elementos clave para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos.

Justificación Práctica

Esta investigación tiene una justificación práctica en la Coordinación Zonal de Educación Zona 3, con el propósito de proporcionar información relevante para optimizar las condiciones laborales y el desempeño de los funcionarios. Al examinar cómo el clima organizacional afecta el rendimiento laboral, se brinda a los líderes y directores la oportunidad de implementar estrategias de gestión efectivas que favorezcan un entorno de trabajo más positivo y eficiente. Como resultado, se espera un mejor desempeño con mayor satisfacción laboral y retención del talento humano.

Su objetivo principal es beneficiar directamente al ambiente laboral, comunicación, estabilidad y carga laboral, identificados como los factores que impactan negativamente en el desempeño laboral e implementar mejoras en el ambiente de trabajo y optimizar los resultados organizacionales.

Justificación metodológica

La conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral es esencial para fortalecer la institución, permitiendo un buen desarrollo de las actividades en cada puesto de trabajo, acorde con los perfiles y competencias requeridos. Esto facilita una ejecución eficiente de las tareas que contribuyen en lograr los objetivos institucionales. Considerando que un clima organizacional deficiente dificulta el cumplimiento de los objetivos y un bajo desempeño laboral.

Se justifica metodológicamente por su enfoque cuantitativo, que será empleado a través de una encuesta, con el fin de proceder con la recolección de datos. El diseño será no experimental, correlativo y transversal, considerando que los resultados no serán manipulados y permitiendo así, una observación objetiva de la realidad organizacional, aplicando un cuestionario como instrumento de medición, para obtener resultados reales.

El cuestionario será aplicado a los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua.

Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Evaluar la incidencia del clima organizacional hacia el desempeño laboral de los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores que afectan al clima organizacional de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.
- Establecer los niveles de desempeño laboral de los funcionarios que conforman la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.
- Analizar factores que pueden mejorar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los funcionarios que forman parte de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.

Hipótesis

El Clima organizacional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos que forman parte de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.

Planteamiento Hipotético

Al existir un clima organizacional deficiente influye negativamente en el desempeño laboral, así como en la satisfacción y la falta de comunicación, estrés laboral de los colaboradores de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos educativos de la provincia de Tungurahua.

Fomentar un mejor clima organizacional, ayuda a tener un alto desempeño laboral, lo que conduce a una mayor productividad y bienestar emocional, permitiendo la colaboración y la predisposición de los funcionarios, así como de todo el equipo de trabajo para cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Pregunta científica

¿Cómo el clima organizacional influye al desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3?

Hipótesis Alternativa

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua.

Hipótesis Nula

El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua.

CAPITULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

El presente marco teórico se enfoca en el análisis de dos variables: el desempeño laboral, como variable dependiente y el clima organizacional, como variable independiente.

Diversos factores pueden influir en el desempeño laboral de los funcionarios, como la falta de capacitación, la sobrecarga de trabajo, la deficiente comunicación, la claridad en conocer las responsabilidades, así como la rotación del personal y la falta de motivación en las actividades diarias.

Los factores que influyen en el desempeño laboral son diversos, que se verán afectados en el desempeño de los funcionarios, por la falta de capacitación, comunicación, claridad en las responsabilidades, en la sobrecarga de trabajo y la rotación del personal pueden repercutir en las actividades que realiza diariamente.

1.2. Clima Organizacional

1.2.1. El origen del clima organizacional

Está estructurada en diversos factores expresados en términos de componentes, factores, dimensiones y variables, lo que facilita el estudio de acuerdo con los objetivos de la investigación (González, 2020).

El clima organizacional tiene su origen en la sociología, considerando que dentro de la teoría de las relaciones humanas, resalta la importancia del individuo en su función laboral y su participación dentro de un sistema social (García, 2009).

El Clima Organizacional es un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se pueden traducir en un comportamiento que causan consecuencias sobre la organización, reflejándose en la productividad (Goncalves, 2018).

1.2.2. Estudio del clima organizacional en su conceptualización

El clima organizacional se define como aquel que representa los distintos valores, actitudes y creencias de los trabajadores que la institución cuenta para su propósito. Considerando que se convierte en componentes del clima de trabajo y que establece la

característica propia de toda institución, donde se proyecta una imagen tanto externa como interna de la institución (Carrillo & León, 2023).

Además, las conductas y actitudes de los empleados juegan un papel clave, porque reflejan su adaptación a las necesidades y exigencias de la organización.

El clima organizacional constituye una percepción hacia el capital humano de una institución, desarrollándose en un entorno de trabajo tanto formal como informal. Los funcionarios aportan sus experiencias laborales, las cuales influyen en la valoración del ambiente de trabajo, las políticas, las rutinas organizativas y los procesos. La conducta también influyen en las actitudes de los empleados, consintiendo que es una adaptación sobre el comportamiento individual hacia las necesidades y exigencias de la organización en relación al significado que se da con sus experiencias laborales (Pedraza y Bernal, 2018).

El clima organizacional dentro de todo ámbito, se determina que es una herramienta fundamental, que ayuda al mejoramiento continuo de toda institución, mediante su análisis se puede establecer factores claves que permiten incrementar la calidad de vida laboral de todo el personal, conllevando a la calidad de los servicios brindados entre sí y a los usuarios (Fajardo et al., 2020).

El clima organizacional es necesario y esencial para cualquier institución y de forma particular del sector público, porque se pueden esperar muchos beneficios tanto para los funcionarios como para la institución misma, considerando que una de las dimensiones que se interrelacionan de manera directa con el clima organizacional es satisfactoria por parte de los funcionarios, siendo un factor que permite desempeñar sus labores de forma eficiente para que la institución pueda alcanzar las metas propuestas (Solórzano et al., 2020).

El clima organizacional contribuye al desarrollo y evolución de la cultura dentro de las organizaciones. El estudio de la cultura organizacional está enfocada a la institución como un todo, siguiendo un enfoque sistémico, mientras que el clima organizacional analiza específicamente a los individuos involucrados, sin embargo, su comportamiento está influenciado por factores motivacionales. Al analizar el clima se considera que es un proceso que está enmarcado dentro de una situación determinada y que puede producirse

de un momento a otro dentro de una organización, mientras que la cultura es continuo y permanente dentro del factor tiempo (García, 2009).

El clima organizacional es diferente en cada institución y que se hace referencia a aquellos efectos y percepciones que tienen cada uno de los funcionarios, sobre cómo funciona su entorno laboral dentro de toda institución, permitiendo alcanzar así una mejora continua, lo que ayuda a las organizaciones a ser más eficientes y competitivas (Quintuña, 2021).

1.2.3 La Importancia del Clima Organizacional:

La importancia del clima laboral radica en la creación de un ambiente organizacional efectivo y en constante mejora, lo que permite aumentar la productividad sin descuidar el bienestar del recurso humano. Un clima organizacional favorable no solo impulsa el desempeño, sino que también representa un cambio a largo plazo para la institución (Pérez, 2023).

Todas las organizaciones centran su atención en el capital humano, promoviendo un entorno con buenas relaciones interpersonales y contando con un equipo de trabajo comprometido con los objetivos institucionales. Esto permite mejorar la eficiencia de los funcionarios y fortalecer a la organización. Un buen clima organizacional, motiva a las personas a ser más productivas, a sentirse parte del equipo y que sus esfuerzos se vean reflejados en beneficio de la institución. Además, promueve un mejor rendimiento favoreciendo a la colaboración y al intercambio de ideas, facilitando la adaptación a los cambios que surjan.

La organización laboral se estructuró bajo un modelo basado en tiempos y movimientos, promoviendo la estabilidad mediante una planificación a largo plazo, rutinas rígidas y una clara separación entre quienes planificaban y quienes ejecutaban las tareas.

El análisis de las Escuelas Clásicas y de las Relaciones Humanas en la administración. Frederick Taylor y Henry Fayol, líderes de la Escuela Científica o Clásica, facilitó la transición hacia un capitalismo de monopolio, donde grandes empresas controlaban el mercado a través de la producción en masa. La organización laboral se estructuró bajo un modelo basado en tiempos y movimientos, promoviendo la estabilidad con una planificación a largo plazo, rutinas rígidas y una clara separación entre quienes planificaban y quienes ejecutaban las tareas (López Parra, 2017).

1.2.4. Desafíos del clima organizacional en el entorno de hoy

Actualmente el clima organizacional se encuentra enfocado en aspectos claramente específicos con el personal que labora en las instituciones, sin embargo, varias teorías y opiniones que se han desarrollado a lo largo de este aspecto, las cuales están orientadas a las organizaciones a enfocar sus esfuerzos garantizando un ambiente de trabajo armónico para sus colaboradores. Considerando que, se encuentran con la particularidad de un entorno diferente y globalizado, que hace mucho más difícil mantener un clima organizacional acorde (Rueda, 2020).

1.2.5. Ambientes del Clima Organizacional

Según el autor (De la Cruz, 2024). Indica que el clima organizacional son ambientes internos que afectan en el comportamiento del trabajador como son:

Tabla 1

Ambiente del Clima laboral

Ambientes del Clima Organizacional				
Ambiente físico	Ambiente estructural	Ambiente social	Ambiente personal	Ambientes propios del comportamiento
Espacio donde el trabajador se desenvuelve.	Conformado por los reglamentos de la organización como organigrama estructural.	Comprende las manifestaciones, comunicaciones y coordinaciones entre los trabajadores.	Comportamiento del trabajador, estado de ánimo y los conocimientos o capacidad que se ponen de manifiesto en el área donde trabaja.	Se expresan con el ausentismo constante, rotación de personal y estilo de trabajo.

Nota: El cuadro describe los ambientes del clima organizacional según (De la Cruz, 2024).

1.2.6. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del Clima Organizacional según los autores (Antequera et al., 2022), hace referencia a la teoría de Likert, quien determina que es la forma de actuar de cada uno de los participantes y de la relación que se da con cada miembro de la organizacional y en relación con el comportamiento administrativo según se puede determinar las siguientes dimensiones:

➤ **Métodos de mando:** Es la capacidad que tienen los directivos para influir en la percepción y comportamiento de los servidores.

- Motivación: Se basa en el diseño de estrategias que permiten incentivar a todos los integrantes de una organización para lograr cumplir con sus ideales.
 - Comunicación: Corresponde al tipo de comunicación que sea adaptable y que puedan desarrollar las personas en una institución.
 - Interacción e influencia: Es el tipo de relación que existirá entre los jefes y el personal, aplicado un procedimiento para lograr cumplir con los objetivos.
 - Toma de decisiones: Nos permita diseñar directrices para la toma de decisiones y en la solución de problemas, tomando como referencia las definiciones de responsabilidad y funciones.
 - Planificación: Su priorización está en la planificación de las acciones para poder abordar y cumplir con los objetivos y metas institucionales.
 - Control: Es la acción de vigilar y coordinar para conocer si todos departamento o unidad de trabajo están desarrollando sus actividades con la mayor responsabilidad.
 - Capacitación: Es la preparación y adiestramiento constante que se debe dar a todos los integrantes, esto permitirá elevar su desarrollo tanto personal como de la institución.
- ❖ Mientras que para los autores: Litwin y Stringer (1968), citado por autores (Antequera et al., 2022). Determinan las dimensiones que influyen en el clima organizacional, según se detalla a continuación:
- Estructura: Esta dimensión puede determinarse que es un factor decisivo para el planteamiento de políticas, reglamentos, objetivos, así como para facilitar los procesos que realizar los trabajadores y tengan una idea clara de sus funciones.
 - Liderazgo: Es la capacidad para dirigir una organización por medio de una apropiada toma de decisiones y que influyen en la opinión de los implicados, de igual manera se propone una idea de cómo alcanzar los objetivos con la aplicación de una herramienta de motivación.
 - Responsabilidad: Es fundamental que todo ser humano debe tener presente cuando desarrolla sus actividades de manera eficaz y efectiva.

- Resultados: Esta dimensión indica el cumplimiento de los objetivos, lo que resulta por el aumento de una buena aptitud de los funcionarios para alcanzar su crecimiento profesional.
- Comunicación: Son herramientas de interacción entre jefes y colaboradores para expresar sus ideas más fundamentales. Es la esencia misma que permite un adecuado funcionamiento el cual garantice el cumplimiento efectivo de las metas y objetivos, establecidos en todas las áreas de la institución a través del uso de los diferentes medios de comunicación ya existentes.
- Relaciones: Es compartir entre servidores – jefes en relación con las acciones que se ven reflejados en el clima del trabajo.
- Apoyo y cooperación: Consistente en la aportación y habilidades de las autoridades hacia sus empleados para motivar el desarrollo profesional, lo que permite el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Conflictos: Se puede determinar cómo las circunstancias naturales que se van presentando en las relaciones personales, estas pueden ser por la naturaleza y las creencias propias que tiene cada individuo.
- Obstáculos: Guarda relaciones personales entre sus niveles de mando, con el fin de prevenir el apareamiento de conflictos u obstáculos que puedan detener el cumplimiento de objetivos.
- Control: Se basa en el seguimiento y cumplimiento de metas y objetivos laborales.
- Toma de decisiones: Está a cargo de los jefes con la finalidad de garantizar el bienestar de la institución sin que afecte a sus colaboradores.
- Estabilidad: Es la percepción en la seguridad y el empleo en las condiciones laborales. Incluye la expectativa de continuidad y la ausencia de amenazas injustificadas al empleo (Antequera et al., 2022).

1.2.7. Medición del clima organizacional

El diagnóstico del estado del clima organizacional de toda institución, generalmente se realiza usando herramientas de recolección de información, como son las encuestas hacia empleados de una organización. Existen diferentes métodos y tipos de

encuestas que concuerdan en medir los elementos del clima organizacional y como perciben actualmente todos los miembros de la organización. Puesto que al calcular la diferencia o brecha entre estas encuestas, se puede establecer de manera cuantitativa las debilidades de la institución (Salessi, 2023).

El Clima Organizacional está determinado por tres razones que justifican la aplicación del estudio:

1. El clima organizacional se construye a través de las interacciones diarias, ya que tiene el poder de eliminar barreras o facilitar el alcance de los objetivos y metas de la organización.
2. El clima organizacional es un factor clave, que permite evaluar a las organizaciones de manera integral, sistémica y con una visión global.
3. El Clima Organizacional, permite la auto - reflexión del conocimiento compartido de los trabajadores examinados. Debido a esto, se facilita el diseño de acciones productivas, que motiven el trabajo en equipo y a su vez genera eficacia dentro la organización (Pérez et al., 2006).

1.2.8. Las Dimensiones de Clima Organizacional

Según (Ledesma, 2018). Indica que: mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 (14-06-2018), Capítulo III, sección I, nos da a conocer el “Modelo de Medición del Clima Laboral para las Instituciones de la Función Ejecutiva.

Para el análisis de los tipos de clima laboral según el MDT son los siguientes:

Tabla 2

Dimensiones del clima Organizacional

Dimensiones del Clima Laboral		
Tipos	Factores	Sub - factores
Liderazgo: Busca medir la percepción sobre el nivel del liderazgo.	Influencia: Mide la percepción de cómo las destrezas de los jefes influyen en el comportamiento hacia los colaboradores.	Credibilidad: Mide la percepción de la confianza de los colaboradores y aptitudes de los directivos.
		Motivación: Mide la percepción sobre la capacidad de la dirección, para

		influir positivamente en sus colaboradores.
	Interacción: Mide la percepción, sobre la apertura de los directivos hacia los colaboradores.	Participación: Mide la percepción sobre las facilidades que cuentan los funcionarios, para intercambiar opiniones.
		Evaluación: Mide la percepción de la forma en que los jefes evalúan el rendimiento de sus funcionarios.
	Orientación a Resultados: Mide la percepción de los jefes en la forma, como administra a su equipo de trabajo.	Planificación: Mide la percepción sobre la habilidad del jefe, para gestionar y planificar con el talento humano los recursos de manera eficaz.
		Cumplimiento: Mide la percepción sobre la capacidad de los trabajadores, para cumplir sus actividades designadas.
		Independencia: Mide la percepción sobre el grado de autonomía de todo trabajador para utilizar el tiempo y recursos en la ejecución de las actividades.
Compromiso: Mide la percepción del grado de que un trabajador se identifica con la institución en	Adaptación al Cambio: Evalúa la percepción sobre la disposición de los colaboradores, para aceptar y proponer cambios positivos en la institución.	Apertura al Cambio: Evalúa la percepción institucional, en base a la capacidad de anticipar y reconocer las oportunidades de mejora, con el fin para implementar cambios en el entorno laboral.

relación a las políticas y objetivos.		<p>Iniciativa:</p> <p>Evalúa la percepción acerca de la disposición, para fomentar y aceptar la iniciativa de los colaboradores.</p>
	<p>Reciprocidad:</p> <p>Evalúa la percepción sobre la relación entre la institución y el trabajo que realizan los colaboradores.</p>	<p>Desarrollo:</p> <p>Evalúa la percepción de colaboración que existe en la institución.</p>
		<p>Equidad:</p> <p>Evalúa la percepción sobre un trato igual para todos los trabajadores.</p>
	<p>Sentido de Pertenencia:</p> <p>Evalúa la percepción de satisfacción del colaborador, al sentirse parte integral de la institución y del equipo humano.</p>	<p>Reconocimiento:</p> <p>Evalúa la percepción sobre los colaboradores sean valorados en el trabajo.</p>
<p>Identificación:</p> <p>Evalúa la percepción en la aceptación de los colaboradores que se comprometan con los objetivos institucionales.</p>		
<p>Integración:</p> <p>Mide la percepción sobre la cohesión entre de un colaborador con el resto del equipo de trabajo.</p>		
<p>Entorno de Trabajo:</p> <p>Comprende aspectos como materiales y humanos que influyen al ambiente en que los funcionarios</p>	<p>Condiciones Físicas y Humanas:</p> <p>Este factor evalúa las percepciones, sobre los recursos materiales y la distribución de la carga laboral disponibles en la institución, para apoyar el trabajo de los colaboradores.</p>	<p>Herramientas:</p> <p>Evalúa la percepción sobre la disponibilidad de los recursos necesarios, para que los colaboradores realicen sus tareas diarias y cumplan con sus objetivos,</p>

desarrollan sus actividades.	<p>Comunicación:</p> <p>Mide la percepción de los medios de comunicación entre dirección y subordinados.</p>	<p>Instalaciones:</p> <p>Evalúa la percepción sobre la atención al bienestar de los servidores, mediante la provisión de espacios adecuados para su trabajo.</p>
		<p>Equilibrio Persona - Trabajo:</p> <p>Evalúa la percepción sobre la importancia de la vida personal de los colaboradores, al ofrecerles la oportunidad de equilibrar su tiempo laboral con su entorno personal y familiar.</p>

Nota: El cuadro describe las dimensiones de clima organizacional según (Ledesma, 2018) y Ministerio de Relaciones Laborales 2018.

1.2.9. Componentes del clima organizacional

Para predecir el comportamiento en los funcionarios que viene a ser el resultado de las percepciones de los elementos que contiene el clima organizacional. La teoría de sistemas nos da a conocer las variables y la interacción que dan como resultados los tipos de climas:

- Comportamientos de los individuos: individual y grupal, motivación y liderazgo.
- Estructura de la organización.
- Procesos organizacionales dando como resultado: Evaluación de desempeño, Retribución Corrupción y toma decisiones.
- Rendimientos de manera individual, grupal y a nivel organizacional.

Según la interacción de dichos componentes de la organización, logrará un clima organizacional, que visiblemente puede ser analizado para mejorar en bien de su organización, hacia los resultados (Alarcón et al., 2022).

1.3. Desempeño Laboral

1.3.1. Evolución del desempeño laboral

El desempeño laboral se torna en los últimos años como un elemento muy importante para los administradores de cualquier organización, en función de lograr el cumplimiento de los objetivos. Mediante las acciones de mejora que deben estar respaldadas mediante un análisis cuantitativo, de manera que admitan aumentar su posibilidad de éxito (Riera et al., 2020).

El término de desempeño laboral que en el transcurso de los años, se ha venido convertido en una herramienta, que permite medir el funcionamiento de cada puesto de trabajo, sin olvidar que los empleados necesitan de una buena retroalimentación en función a los resultados obtenidos, porque al tener conocimiento de su nivel de eficiencia, esto permitirá sentirse seguros y valorados por la autoridades de la institución en la que laboran, además de funcionar como un sistema de apoyo para los colaboradores que no alcanzan los estándares de la organización (Méndez & Portman, 2000).

1.3.2. Estudio del desempeño laboral en su conceptualización

El desempeño laboral, desde una breve perspectiva teórica determinan que son acciones y conductas ejecutadas por los empleados, que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos, para el éxito de las instituciones. El modelo de Campbell tiene por finalidad medir el desempeño de manera integral e implantar estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos empresariales (Bautista & Cienfuegos, 2020).

El buen desempeño del personal es fundamental para el desarrollo efectivo y lograr el éxito de toda institución, por tal razón se debe mantener un continuo interés para mejorar el desempeño de los funcionarios, a través de permanentes programas de capacitación y desarrollo. Actualmente la administración del desempeño, está buscando optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas que ayuden en el crecimiento personal e institucional (Sumba et al., 2022).

El desempeño del trabajador afecta directamente a su equipo de trabajo, el mismo que repercute en el desempeño de la organización. Un rendimiento alto o bajo determina el éxito o fracaso de la organización. Por esta razón, el beneficio laboral del equipos de trabajo y la cooperación entre ellos reflejan en el desempeño laboral de las organizaciones, según (Quezada et al., 2020). Este análisis deja claro que hay una relación decisiva entre el

éxito global de una institución y el rendimiento individual de los trabajadores, lo que quiere decir que hay que hacer bien el trabajo y no es sólo como un compromiso personal, sino que también, es vital en el bienestar de toda organización.

1.3.3. La importancia del desempeño laboral

La importancia el desempeño laboral es porque está vinculado a la gestión del personal y la cultura organizacional, mediante la creación de un ambiente agradable que fomente la responsabilidad, la confianza y la participación activa que impulsa el desempeño de los empleados. La percepción de cómo son tratados, influye significativamente en la motivación y la efectividad laboral. (Campos, 2024).

En la actualidad el mundo se encuentra expuesto a cambios continuos por la innovación y la tecnología, a este fenómeno se lo conoce como la globalización, el mundo de los negocios está formado por millares de organizaciones, donde necesariamente todas necesitan ser dirigidas de manera eficaz y eficiente, para tener una visión y misión direccionadas hacia un plan estratégico (Honores y Vargas, 2020).

La importancia del desempeño laboral en relación de lo que conocemos como Recursos Humanos o Gestión del Capital Humano, es una herramienta muy importante para el desarrollo y un correcto desempeño en esta área, esta herramienta se denomina evaluación del desempeño del personal, esta se origina en el hecho de que las empresas están en constante compromiso hacia sus clientes, siendo los mejores y demostrando tener mayor efectividad y al mismo tiempo ser eficientes.

1.3.4. Factores que influyen el desempeño Laboral

Los factores que influyen en el desempeño laboral pueden afectar directamente en el trabajo de un empleado, considerando primordialmente por la falta de capacitación, comunicación, estabilidad por parte de la empresa, hasta la motivación con la que realiza sus labores, así como el compromiso que cada persona tiene al realizar sus actividades (Ortega et al., 2024).

Según el autor (Ortega et al., 2024), los principales factores que influyen en el desempeño laboral son:

1.3.4.1. Satisfacción hacia el trabajo

Entendido como el conjunto de sentimientos positivos o negativos con los cuales el empleado puede sentir por su trabajo y se refleja en sus actitudes, competencias y hasta en el desarrollo de sus actividades.

1.3.4.2. Autoestima

Este concepto se refiere a la percepción que el trabajador tiene de sus propias capacidades y habilidades, que le permite adaptarse al entorno organizacional, con el fin de buscar un reconocimiento de su equipo de trabajo. Este proceso no solo favorece la unión, sino también que ayuda a incrementar la satisfacción laboral.

1.3.4.3. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un factor indispensable que influye en el desempeño laboral, considerando que los funcionarios se reúnen para conformar un equipo, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, generando una relación de armonía e igualdad entre los miembros de una institución, lo que permite un mejoramiento continuo del ambiente dentro de la institución.

1.3.4.4. Motivación

Se define como la intensidad, dirección y perseverancia que muestra una persona para alcanzar un objetivo, Al relacionar la motivación con la dinámica institucional, se convierte en un factor clave para el rendimiento y asegurar el cumplimiento efectivo de las tareas asignadas.

Según la autora (Galarreta, 2020), define a los factores que afectan directamente al desempeño laboral y lo que se debe hacer para tomar las medidas necesarias y lograr un mejor resultado a nivel de la institución:

1.3.4.5. Factores ambientales

Los factores ambientales son considerados fundamentalmente para lograr de mejor un rendimiento, estos pueden ser: el ruido, la calidad de aire, la iluminación, la armonía entre otros factores que pueden perjudicar la salud física o mental de los empleados.

1.3.4.6. Desarrollo profesional

Lograr la autorrealización y el crecimiento dentro de la institución, así como tener la oportunidad de crecer profesionalmente, le permite elevar el grado de motivación del trabajador con el fin de mejorar su rendimiento.

1.3.4.7. Horarios

Las organizaciones establecen un horario a cumplir lo que le permite lograr las actividades encomendadas en un tiempo determinado, existen instituciones con horarios flexibles que benefician al trabajador, sin embargo, hay que cumplir con un horario de trabajo en el día. Las horas extras pueden ser compensadas con tiempos libres o remunerativos, conforme la ley lo establece.

1.3.4.8. Estrés

Es la reacción que el cuerpo experimenta, sobre reacciones fisiológicas por un estado de tensión nerviosa, producidas por diferentes circunstancias que se presenten en el entorno laboral, esto puede darse por el exceso de trabajo, ansiedad que pueda haber sufrido. Los efectos negativos generan la falta de sueño, irritación, depresión y dificultad para concentrarse en el trabajo.

1.3.4.9. Medición del desempeño laboral

La medición del desempeño laboral dependerá del desarrollo y cumplimiento eficaz del personal, mediante el desarrollo de sus tareas, conforme las actividades designadas, este enfoque se orienta en el éxito organizacional, por intermedio de la unidad de talento humanos, quienes trabajan no solo en medir el desempeño si no también expandir y mejorar los resultados.

1.3.5. Fases de medición de desempeño laboral

Según el autor (Santamaría, 2020), las fases de la medición del desempeño laboral son:

Planeación del desempeño: Identificar las competencias para personal nuevo y antiguo, mediante el análisis de estándares de medición de desempeño.

Seguimiento y acompañamiento: Se desarrolla mediante la aplicación de monitoreos permanentes, que ayuden a alcanzar metas y objetivos establecidos.

Evaluación para el desarrollo: Es el análisis del desempeño laboral y el cumplimiento de metas en referencia a la planificación establecida por cada institución.

1.3.6. Teorías del Desempeño laboral

Análisis de las dimensiones del desempeño laboral recopilada por los autores (Koontz y Weihrich, 2013) citado por (Ortega et al., 2024) son:

Tabla 3

Dimensiones del Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		
Dimensión	Factores	Sub - factores
<p>Productividad laboral: Es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador.</p>	<p>Empoderamiento: Es el proceso que otorga a los empleados una mayor autonomía, responsabilidad y control sobre su trabajo.</p> <p>Estabilidad: Es asegurar la excelencia de los servicios públicos y proteger la autonomía y objetividad.</p> <p>Capacitación: Es un proceso orientado a fortalecer y perfeccionar las habilidades, conocimientos y competencias de las personas.</p>	<p>Autonomía: Los funcionarios cuentan con una autonomía que les permite tomar decisiones, desempeñando su trabajo con responsabilidad y confianza en sí mismos.</p> <p>Compromiso y ética: El compromiso y la ética laboral, influye de manera directa en el desempeño de las tareas diarias.</p> <p>Seguridad laboral: Un ambiente laboral seguro, saludable y equitativo, contribuye a promover la estabilidad laboral.</p> <p>Desarrollo de habilidades: Mediante la ejecución de programas de formación orientados a mejorar las</p>

		habilidades técnicas, administrativas y de liderazgo.
<p>Eficacia laboral:</p> <p>Es una consecución de las metas, lo que permite lograr los objetivos que la organización plantea.</p>	<p>Materiales y Recursos:</p> <p>Son las herramientas, equipos, tecnología y recursos humanos necesarios, los que permiten realizar las tareas de manera eficiente logrando optimizar la productividad y calidad en el trabajo.</p>	<p>Herramientas adecuadas:</p> <p>Disponer de equipos, software y tecnología adecuados, que ayuden a optimizar el tiempo de trabajo y mejorar la calidad de los resultados, permitiendo resolver problemas de manera más eficiente.</p> <p>Trabajo en equipo:</p> <p>Promover la colaboración entre todos los funcionarios, permitiendo facilitar la realización eficiente de las tareas y obtener mejores resultados.</p> <p>Distribución eficiente de recursos:</p> <p>Una adecuada distribución de los recursos humanos, materiales y financieros, es un factor clave para lograr los objetivos planteados.</p>

<p>Eficiencia laboral:</p> <p>Es el logro de las metas con una mínima cantidad de recursos utilizados.</p>	<p>Gestión de tiempo:</p> <p>Es el proceso de organizar y planificar de manera eficiente las actividades diarias, maximizando la producción y permitiendo cumplir con plazos establecidos y reduciendo el estrés.</p> <p>Manejo del estrés:</p> <p>Son estrategias y técnicas que se manejan para identificar, reducir y sobre todo controlar las presiones emocionales y mentales, la cual ayudará a mejorar el desempeño tanto laboral como personal.</p> <p>Comunicación:</p> <p>Mantener al equipo de trabajo siempre informado sobre los objetivos y metas institucionales.</p> <p>Motivación:</p> <p>Impulsar a un trabajador a cumplir las tareas con eficiencia, compromiso y satisfacción.</p>	<p>Utilización del tiempo:</p> <p>Es el empleo de estrategias y procesos de manera ágil, que permite medir el tiempo de ejecución de una actividad determinada.</p> <p>Estrés laboral:</p> <p>El estrés es causado por largas jornadas de trabajo, la falta de tiempo para la familia o actividades personales, entre otros aspectos que contribuyen al agotamiento físico y emocional, afectando así la salud y el rendimiento laboral.</p>
---	---	--

Nota: El cuadro describe las dimensiones del desempeño laboral, según (Ortega et al., 2024).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

El presente capítulo conlleva el tipo de metodología cuantitativa como se detalla a continuación:

2.1. Enfoque de la Investigación

Enfoque cuantitativo: El enfoque cuantitativo se diferencia por su interés en la medición y el análisis numérico de los datos. Este método se caracteriza por que permite recopilar sistemáticamente la información, esta puede ser cuantificada, al analizar y aplicar técnicas estadísticas, se enfoca principalmente en la obtención de resultados cuantitativos lo que permiten establecer relaciones causales y patrones de comportamiento a gran escala (Vizcaíno et al., 2023).

La fortaleza del enfoque cuantitativo se genera en la capacidad para obtener resultados, que pueden ser generalizados y también comparados entre diferentes variables, que se convierte en una herramienta valiosa para los estudios que requieren una medición objetiva y que evalúe los efectos cuantificables (Vizcaíno et al., 2023).

Enfoque cualitativo: Se caracteriza por su dedicación a explorar y comprender a fondo, tanto los fenómenos sociales como humanos desde la perspectiva de los participantes, este enfoque se concentra en una interpretación detallada de datos, esta información puede ser obtenida, mediante técnicas de observación, entrevistas y análisis documental (Vizcaíno et al., 2023).

2.1.1. Tipos de Investigación

2.1.1.1. Investigación descriptiva

El alcance descriptivo tiene como objetivo de especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, grupos o comunidades, que formarán parte del análisis. Su propósito más importante es medir o recopilar información, de manera

independiente o conjunta, sobre las variables que están siendo estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

2.1.1.2. Investigación correlacional

En la Investigación correlacional nace de la necesidad de formular una hipótesis, que proponga una relación entre dos o más variables. El nivel cuantitativo busca obtener los resultados de la investigación para ayudar a toda la población. Mediante el estudio aplicado con el análisis de codificación selectiva, donde pueden surgir relaciones propuestas que generen inquietudes de los participantes (Ramos, 2015).

La investigación correlacional, aunque es limitada en su capacidad explicativa, nos proporciona un cierto nivel de comprensión al identificar la relación que tiene entre dos variables. Al saber que estas variables están vinculadas entre sí, ofrece una mejor información las mismas que contribuye a tener una mejor interpretación, ya sea de manera positiva o negativa. A medida que se incorporan más variables en el objeto de estudio, se relacionan entre ellas y se va haciendo más fuerte, la explicación resultante será más detallada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

2.1.2. Diseño de la investigación

La presente investigación utiliza el enfoque cuantitativo, con lo que se busca estudiar a los componentes del clima organizacional y observar el origen que causa la disminución del desempeño laboral, así como la cultura organizacional de los colaboradores, posteriormente permita plantear las soluciones a los problemas encontrados en el transcurso del estudio.

El enfoque metodológico de la investigación será cuantitativo, porque se empleará la recopilación de datos, con el fin de comprobar la hipótesis, sustentándonos en el análisis estadístico y la medición numérica a fin de establecer procedimientos que ayuden a obtener los resultados esperados (Vizcaíno et al., 2023).

2.1.3. Enfoque de la investigación

Representan marcos teóricos y metodológicos que guían un proceso investigativo, permitiendo dar una dirección y coherencia en la búsqueda de respuestas a preguntas científicas. Los enfoques pueden variar desde lo cuantitativo hasta lo cualitativo, o

relacionar ambos aspectos, esta herramienta es fundamental para el diseño y de la ejecución de investigaciones de alta calidad (Vizcaíno et al., 2023).

2.2. Técnicas de investigación

2.2.1. Encuesta

Es una herramienta de investigación utilizado, para recopilar información y datos de manera estructurada y sistemática. Mediante una serie de preguntas diseñadas para conseguir respuestas de los participantes, con el propósito de conocer sus expectativas, opiniones, actitudes y experiencias (Arias & Covinos, 2021).

La encuesta se sitúa entre la observación y la experimentación, lo que permite registrar escenarios observables y en ausencia de la posibilidad de recrear un experimento, se pregunta a los encuestados al respecto. Por este motivo, se considera un método descriptivo mismo que facilita la identificación de ideas, preferencias, necesidades, hábitos, entre otros (Torres et al., 2019).

Con el objeto de realizar el diagnóstico del clima organizacional que mantiene la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua, se procede a diseñar una encuesta basada en las referencias bibliográficas, la cual permite identificar los factores predominantes, objeto del estudio que fueron adaptados a la necesidad de la presente investigación, considerando las características y particularidades de la institución. Para la elaboración de la encuesta se determinó algunos factores que permiten conocer las percepciones de los funcionarios, sobre las variables que tiene mayor incidencia en su comportamiento y satisfacción laboral, lo que refleja en su desempeño.

Conforme Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 (14-06-2018), Capítulo III, sección I, nos da a conocer el Modelo de Medición del Clima Laboral para las Instituciones de la Función Ejecutiva, según (Ledesma, 2018)

Para la medición encuesta del clima organizacional, los componentes de la encuesta para la Medición del Clima Organizacional, se consideró cincuenta preguntas, con un criterio de valoración se efectuará según el método de escalonamiento de Likert, conforme las siguientes opciones:

- 1) Nunca
- 2) Casi Nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

2.3. Diseño no experimental

Al diseño no experimental se lo puede definir como la investigación que se realiza sin manipular intencionadamente a las variables. Esto quiere decir que no se puede modificar de forma intencional las variables, para ver su efecto sobre otras variables. Esto hace en la investigación no experimental, esto permite observar a los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Los resultados se presentan mediante gráficos, cuadros porcentuales, así como también con un análisis descriptivo de cada uno. Esto facilita que el lector comprenda los objetivos propuestos en la investigación y establezca conexiones entre ellos (Moreira, 2018).

2.4. Población y muestra

Dentro de la investigación, los conceptos de población y muestra, son fundamentales para asegurar la validez y la posibilidad de generalizar los resultados alcanzados .

2.4.1. Población

La población se refiere al grupo completo de personas, sucesos o elementos que comparten características similares y que son considerados para el análisis en un estudio. (Arias y Covinos, 2021).

2.4.2. Muestra

La muestra se define como un subconjunto representativo de individuos, eventos o entidades elegidas de una población total o del universo. Su propósito es permitir la realización de estudios mediante, encuestas y hacer inferencias sobre las características de la población (Arias & Covinos, 2021).

En el presente informe se determinó una muestra de 164 encuestados de un total de 285 servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Direcciones Distritales de la provincia de Tungurahua, con el fin de conocer la realidad de forma conjunta sobre el clima organizacional y el desempeño laboral).

2.4.3. Técnicas de Muestreo

Según los autores: (Otzen y Manterola, 2017). La muestra puede ser: probabilística y no probabilística de tipo transversal.

Las técnicas de muestreo probabilísticas: permiten conocer la probabilidad que cada individuo tiene la oportunidad a ser incluido en la muestra a través de una selección al azar.

Para el presente análisis se lo realizó mediante la técnica de muestreo probabilístico, considera que todos los miembros del universo tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra.

Con una población de 285 individuos, se establece una muestra de 164 funcionarios a ser encuestada:

Las técnicas de muestreo no probabilísticas: Dependerá de ciertas características o criterios, que se pueda consideran al momento de efectuar el estudio, por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se puedan ajustar a un fundamento probabilístico, para el presente trabajo se escogió el muestreo transversal.

➤ Muestreo Transversal:

Analiza las variables en un solo punto en el tiempo, sin tener que hacer seguimiento a lo largo de un período o plazo. Su objetivo principal es obtener los resultados del factor en estudio en un tiempo determinado (Vizcaíno, et al. 2023).

Para la obtención de la muestra, se procedió a aplicar un muestreo no probabilístico, se consideró a los servidores activos que laboran en las Direcciones Distritales de la provincia de Tungurahua y la Coordinación Zonal, bajo el Régimen de la LOSEP, incluidos los directivos. Esta información fue tomada del distributivo de sueldos actualizado, conforme requerimiento realizado a la Unidad de Gestión Administrativa Financiera.

2.4.6. Cálculo de la muestra

$$N = \text{Población} \rightarrow 285$$

$$\sigma^2 = \text{Varianza} \rightarrow 0,25$$

$$Z = \text{Nivel de confiabilidad} \rightarrow 0,95 \rightarrow 1,96$$

$$P = \text{Probabilidad de éxito} \rightarrow 0,5 \text{ (por el margen de error)}$$

$$Q = \text{Probabilidad de fracaso} \rightarrow 1 - 0,5 = 0,5$$

$$E = \text{Error admisible} \rightarrow 0,05 \text{ o el (5\%)}$$

$$n = \text{Muestra} \rightarrow$$

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{N - 1 * E^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

$$n = \frac{285 * 0.25 * 1.96^2}{285 - 1 * 0.0025 + (0.25 * 1.96^2)}$$

$$n = \frac{273.71402}{1.6704}$$

$$n = 164$$

Para la obtención de la muestra por unidad ejecutora se procedió a realizar una regla de tres simple:

$$285 \quad \text{—————} \quad 100$$

$$164 \quad \text{—————} \quad X$$

$$(164 * 100) / 285 = 57,54\%$$

Tabla 4*Población y Muestra*

NRO.	Dirección Distrital de Educación	Población de funcionarios por Distrito y Zona	%	Muestra por Unidad Ejecutora
1	Coordinación Zonal de Educación, Zona 3	66	57,54%	38
2	18D01 Ambato 1	79	57,54%	45
3	18D02 Ambato 2	60	57,54%	35
4	18D03 Baños de Agua Santa	17	57,54%	10
5	18D04 San Pedro de Pelileo	19	57,54%	11
6	18D05 Santiago de Píllaro	23	57,54%	13
7	18D06 Cevallos a Tisaleo	21	57,54%	12
TOTAL		285		164

Nota: La tabla describe la población y muestra, tomada en base a la cantidad de funcionarios que laboran en las Direcciones Distritales de la provincia de Tungurahua y la Coordinación Zonal de Educación Zona 3.

2.5. Operacionalización de las Variables

2.5.1 Variable Independiente - Clima Organizacional

La operacionalización del clima organizacional en la presente investigación permite establecer la medición a la percepción de los funcionarios sobre su ambiente de trabajo, influenciado por la cultura organizacional, liderazgo, comunicación.

Tabla 5*Clima Organizacional*

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de Medición	Tipo de Variable
Clima Organizacional	Liderazgo	Planificación y Organización	¿Su jefe(a) director(a) planifica y organiza el trabajo con anticipación?	Escala Likert	Independiente
		Seguimiento de Resultados	¿La institución le permite medir y dar seguimiento a los resultados de su trabajo realizado?		
		Claridad de Responsabilidades	¿Los colaboradores, tienen conocimiento de las responsabilidades de su puesto y resultados esperados de su gestión?		
	Compromiso	Apoyo entre compañeros	¿Cuándo sus compañeros se enfrentan a situaciones difíciles en su trabajo, el equipo apoya para alcanzar los resultados?		
		Esfuerzo adicional	¿Existe compromiso por parte de su equipo para el logro de metas institucionales?		
		Eficiencia y eficacia en el trabajo	¿Considera usted que el personal trabaja de forma eficiente y eficaz buscando alcanzar las metas y objetivos propuestos?		
		Disposición al Cambio	¿Considera usted que está comprometido para aceptar y proponer cambios positivos que beneficien a la institución?		
	Entorno de Trabajo	Ambiente Laboral	¿Considera usted que el ambiente de trabajo de su institución es bueno?		
		Comunicación	¿Existe una comunicación adecuada en su institución?		
		Infraestructura	¿Cree que su lugar de trabajo tiene una infraestructura física que permite realizar el trabajo de una manera óptima y cómoda?		

2.5.2. Variable Dependiente – Desempeño Laboral

La operacionalización del desempeño laboral permite medir el nivel de eficiencia y efectividad con el que los funcionarios cumplen sus actividades, influenciado por factores compromiso, habilidades y cumplimiento de objetivos.

Tabla 6*Desempeño Laboral*

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de Medición	Tipo de Variable
Desempeño Laboral	Productividad	Autonomía	¿Considera Usted que en su lugar de trabajo tiene autonomía para tomar decisiones con la ejecución de sus actividades?	Escala Likert	Dependiente
		Resolución de Problemas	¿Considera Usted que tiene la facilidad para resolver problemas en beneficio de su institución?		
		Estabilidad Laboral	¿Considera Usted que su trabajo es seguro y le permite fomentar la estabilidad laboral?		
		Desarrollo de Habilidades	¿Se esfuerza por aprender nuevas habilidades y conocimientos que le ayudan a ser más eficaz en el trabajo?		
	Eficacia	Recursos Tecnológicos	¿Considera usted que los materiales y herramientas tecnológicas que dispone en su trabajo, le ayuda en la ejecución de las actividades de manera eficiente?		
		Carga Laboral	¿Considera usted que la carga laboral asignada le permite cumplir de manera eficaz y en el tiempo planificado sus actividades?		
		Manejo del Estrés	¿Considera que es capaz de controlar el estrés en situaciones laborales sin que afecte su rendimiento en el trabajo?		
	Eficiencia	Motivación	¿Está usted de acuerdo que la eficiencia laboral se logra a través de una buena motivación?		
		Comunicación	¿Existe comunicación entre colaboradores y jefes, lo que permite lograr con mayor eficiencia las actividades laborales?		
		Rectificación de Errores	¿En su institución cuando se detectan errores en su trabajo, sus jefes le permiten rectificar y mejorar a futuro?		

CAPITULO III.

RESULTADOS ESPERADOS

Para la obtención de los resultados esperados, se procedió a analizar las variables establecidas en el presente trabajo de investigación, referente al clima organizacional y al desempeño laboral, lo que me permite evaluar los principales factores que inciden y afectan al desempeño de los servidores públicos de la Coordinación Zonal y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua y a su vez, establecer soluciones que ayuden a mejorar la comunicación, incentivo y confianza en los funcionarios con el fin de dar un servicio de calidad interno, así como en la interacción con los usuarios externos.

Para el desarrollo del cuestionario se procedió a elaborar 20 preguntas, tomando como base las dimensiones del Clima organizacional, se estableció 10 preguntas y de igual manera con 10 preguntas para el desempeño laboral, consideradas en este informe.

3.1. Desarrollo del Cuestionario

Para recopilar la información y poder comprender la percepción de los funcionarios sobre el clima organizacional, se diseñó un formulario utilizando la herramienta GOOGLE FORMS. Esto permitió generar el siguiente enlace:

<https://forms.gle/Xtx22LQtYLwW3P5q9>, posteriormente se remitió este link a los 164 funcionarios administrativos y directivos, tanto de la Coordinación Zonal 3, así como de los 6 distritos educativos de la provincia de Tungurahua anexos, quienes mediante este enlace procedieron a llenar la encuesta, posteriormente se procedió a recopilar y analizar la información, logrando conocer los factores negativos y positivos que inciden en los encuestados con respecto al Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Para la elaboración de las preguntas, se utilizó la escala de Likert, mediante el criterio de valoración de los reactivos de la encuesta. Este método permite seleccionar entre las siguientes opciones de respuesta:

Tabla 7

Valoración de alternativas

Variable Dependiente: Clima Organizacional y Desempeño Laboral	
Alternativa	Valoración
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Nota. Datos tomados del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0138

La interpretación de los resultados de la encuesta, con el fin de evaluar el clima y el desempeño laborales se lo realizó siguiendo los siguientes parámetros:

- Nunca y Casi nunca: Significa que el encuestado no tiene una percepción positiva reflejando disconformidad o no aprobación.
- A veces: Significa que el encuestado está indeciso.
- Casi siempre y siempre: Significa que el encuestado manifiesta una percepción positiva, reflejando que está de acuerdo o aceptación.

3.2. Análisis de la encuesta

El análisis e interpretación de datos, permite tabular los resultados obtenidos después de haber realizado la encuesta, conociendo las diferentes opiniones expresadas por los 164 encuestados que fueron objeto para este estudio. Según las variables clima organizacional y desempeño laboral.

3.2.1. Variable Clima Organizacional

Dimensión Liderazgo

1. ¿La institución le permite medir y dar seguimiento a los resultados de su trabajo realizado?

Tabla 8

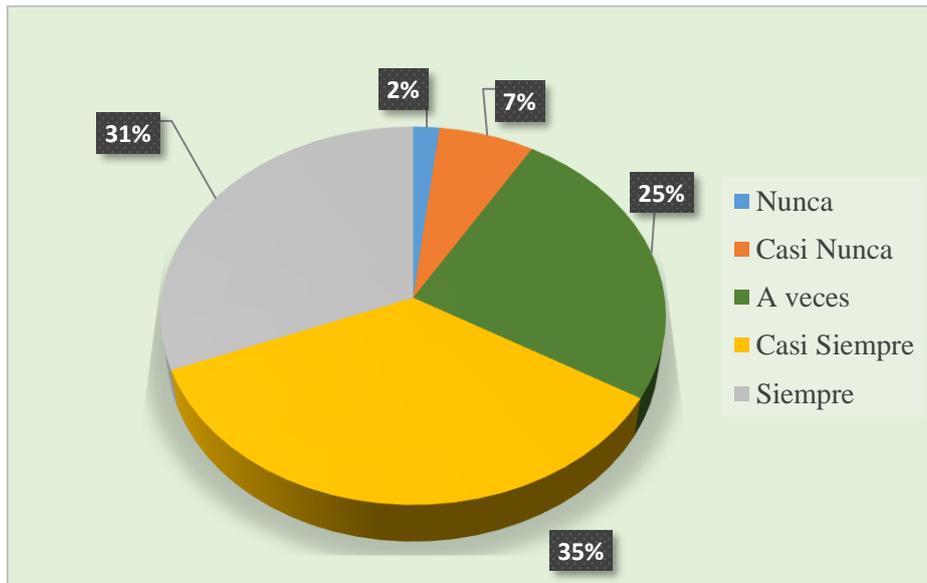
Independencia

N°	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	3	2%
2	Casi Nunca	11	7%
3	A veces	41	25%
4	Casi Siempre	58	35%
5	Siempre	51	31%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a dar seguimiento a los resultados

Figura 1

Independencia



Nota: Respuesta a dar seguimiento a los resultados

El 66% de los encuestados responden que siempre y casi siempre, la institución le permite medir y dar seguimiento a los resultados de su trabajo realizado, mientras el 34% indican que nunca; casi nunca y a veces pueden tener inconvenientes en conocer, si está o no cumpliendo su trabajo.

2. ¿Su jefe(a) director(a) planifica y organiza el trabajo con anticipación?

Tabla 9

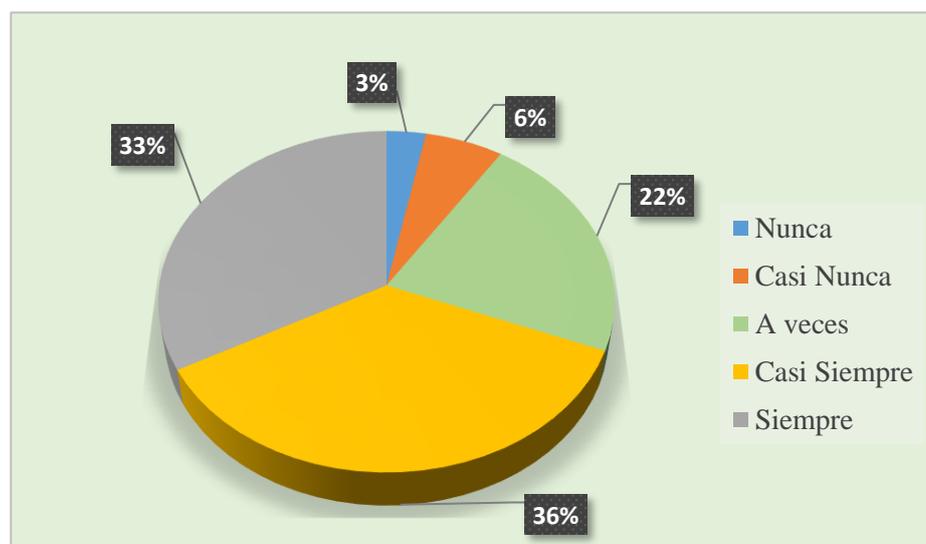
Planificación

N°	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	5	3%
2	Casi Nunca	10	6%
3	A veces	36	22%
4	Casi Siempre	59	36%
5	Siempre	54	33%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a planificación en el trabajo.

Figura 2

Planificación



Nota: Respuesta a planificación en el trabajo.

El 69% de los encuestados indican que siempre y casi siempre su jefe planifica y organiza el trabajo con anticipación, mientras que el 31% señala que nunca, casi nunca y a veces el líder planifica con antelación su trabajo, siendo esto que puede afectar el buen desempeño y ejecución de procesos.

3. ¿Los colaboradores, tienen conocimiento de las responsabilidades de su puesto y resultados esperados de su gestión?

Tabla 10

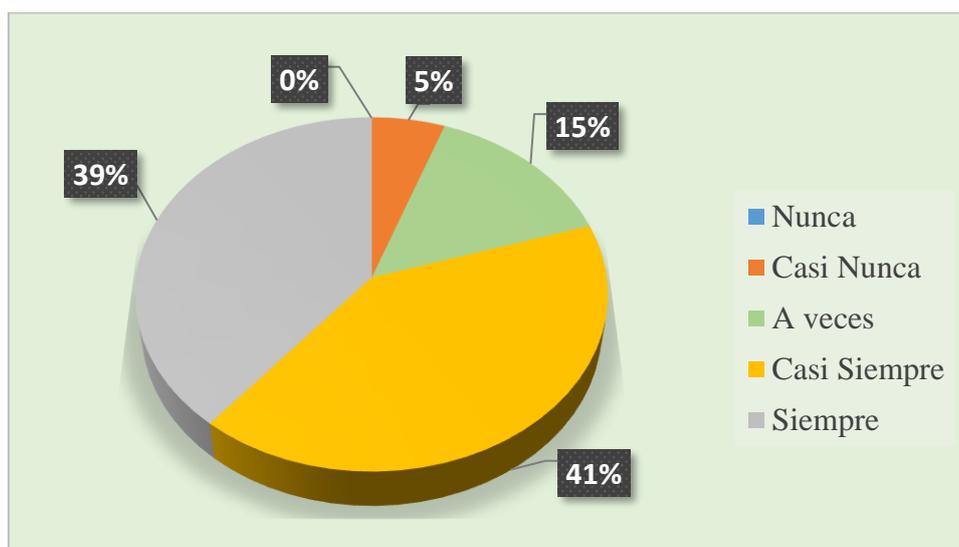
Orientación de Resultados

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	9	5%
3	A veces	24	15%
4	Casi Siempre	67	41%
5	Siempre	64	39%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta en conocimiento de responsabilidades.

Figura 3

Orientación de Resultados



Nota: Respuesta en conocimiento de responsabilidades.

El 80% afirman que siempre y casi siempre, conocen sus responsabilidades y objetivos que deben cumplir en beneficio de la institución. Entre las opciones nunca, casi nunca y a veces, suman el 20% de los encuestados indican que no conocen sus responsabilidades. Considerando que en su mayoría si conocen sus responsabilidades.

Dimensión Compromiso

4. ¿Cuándo sus compañeros se enfrentan a situaciones difíciles en su trabajo, el equipo apoya, para alcanzar los resultados?

Tabla 11

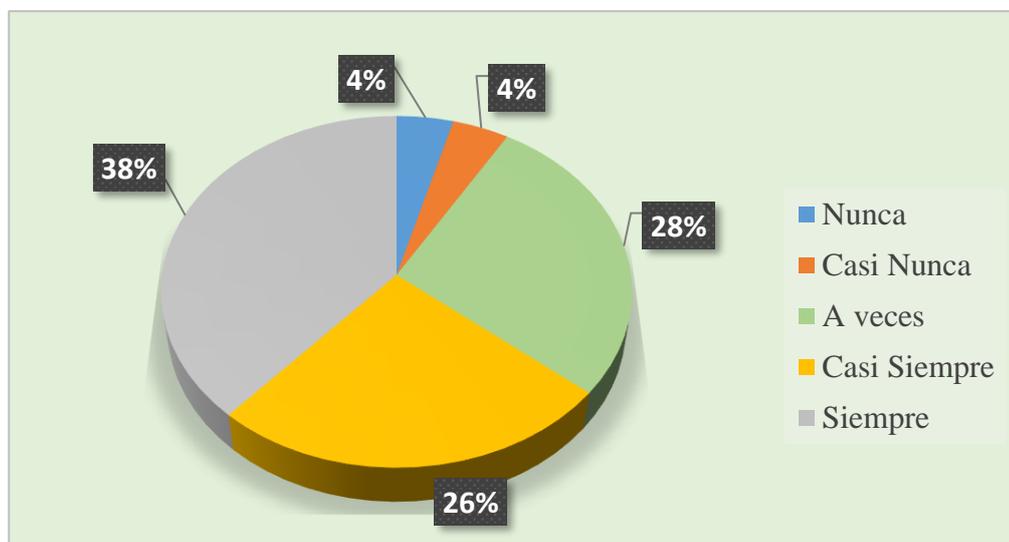
Reciprocidad en el trabajo

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	7	4%
2	Casi Nunca	7	4%
3	A veces	45	28%
4	Casi Siempre	42	26%
5	Siempre	63	38%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta en colaboración del equipo.

Figura 4

Reciprocidad en el trabajo



Nota: Respuesta en colaboración del equipo.

El 64% de los encuestados, están considerando que siempre y casi siempre hay apoyo del equipo de trabajo en situaciones difíciles. Por otra parte, con un 36% de los encuestados, ratifican nunca, casi nunca y a veces hay colaboración en el trabajo y esto puede afectar el buen funcionamiento de la institución.

5. ¿Existe compromiso por parte de su equipo para el logro de metas institucionales?

Tabla 12

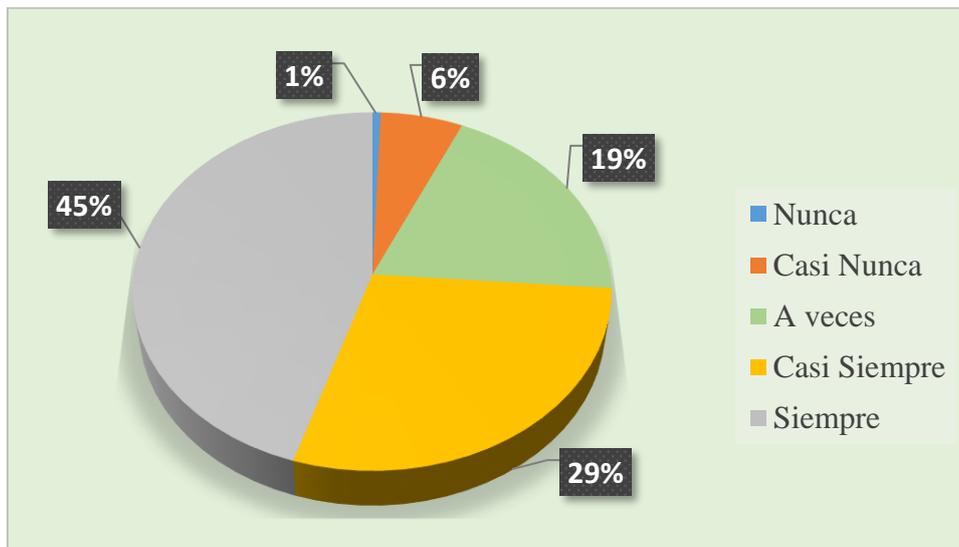
Iniciativa - Compromiso

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	1	1%
2	Casi Nunca	10	6%
3	A veces	32	19%
4	Casi Siempre	47	29%
5	Siempre	74	45%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta sobre compromiso del equipo.

Figura 5

Iniciativa - Compromiso



Nota: Respuesta sobre compromiso del equipo.

El 74% indican que siempre y casi siempre existe compromiso para lograr las metas institucionales. De igual manera el 26% de los encuestados indican que nunca, casi nunca y a veces existe compromiso del equipo para lograr las metas institucionales.

6. ¿Considera usted que el personal trabaja de forma eficiente y eficaz buscando alcanzar las metas y objetivos propuestos?

Tabla 13

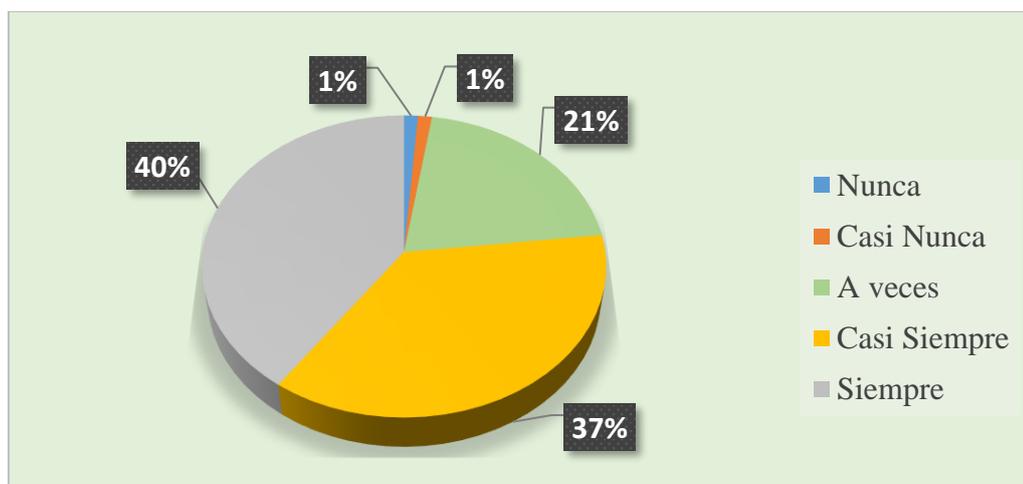
Trabajo eficaz y eficiente

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	2	1%
2	Casi Nunca	2	1%
3	A veces	34	21%
4	Casi Siempre	60	37%
5	Siempre	66	40%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta de trabajo eficiente y eficaz.

Figura 6

Trabajo eficaz y eficiente



Nota: Respuesta de trabajo eficiente y eficaz.

Como se evidencia en el gráfico, los 164 encuestados, de los cuales el 77%, responden que siempre y casi siempre el personal trabaja de forma eficiente y eficaz, buscando alcanzar las metas y objetivos propuestos. A su vez el 23% de los encuestados responden que nunca, casi nunca y a veces los funcionarios trabajan eficiente y eficazmente en la institución.

7. ¿Considera usted que está comprometido para aceptar y proponer cambios positivos que beneficien a la institución?

Tabla 14

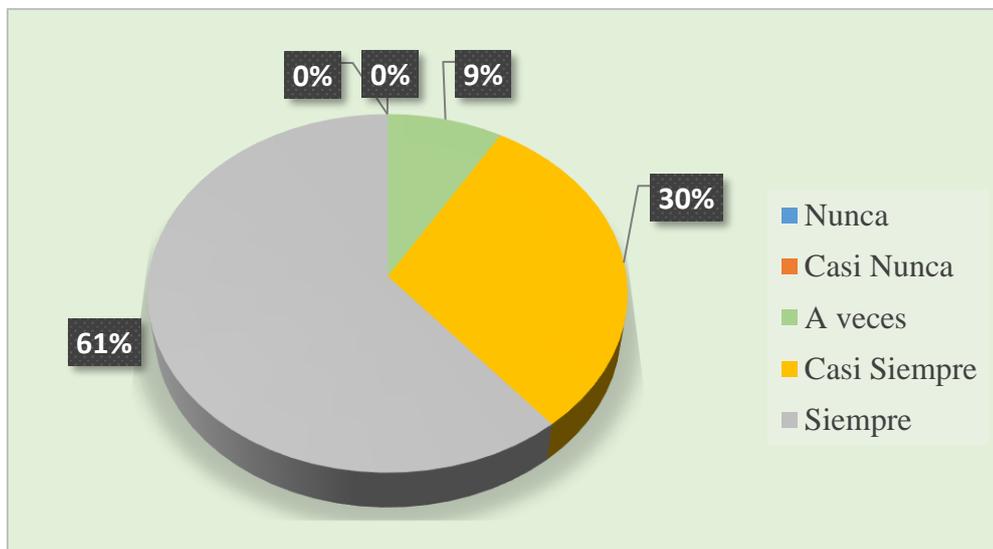
Adaptación al Cambio

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	A veces	14	9%
4	Casi Siempre	50	30%
5	Siempre	100	61%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta para comprometimiento al cambio.

Figura 7

Adaptación al cambio



Nota: Respuesta para comprometimiento al cambio.

El 91% de los encuestados responde que siempre y casi siempre consideran que el personal está comprometido para aceptar y proponer cambios positivos que benefician a la institución. Con el 9% indica que a veces el personal está comprometido con la institución.

Dimensión Entorno del Trabajo

8. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo de su institución es bueno?

Tabla 15

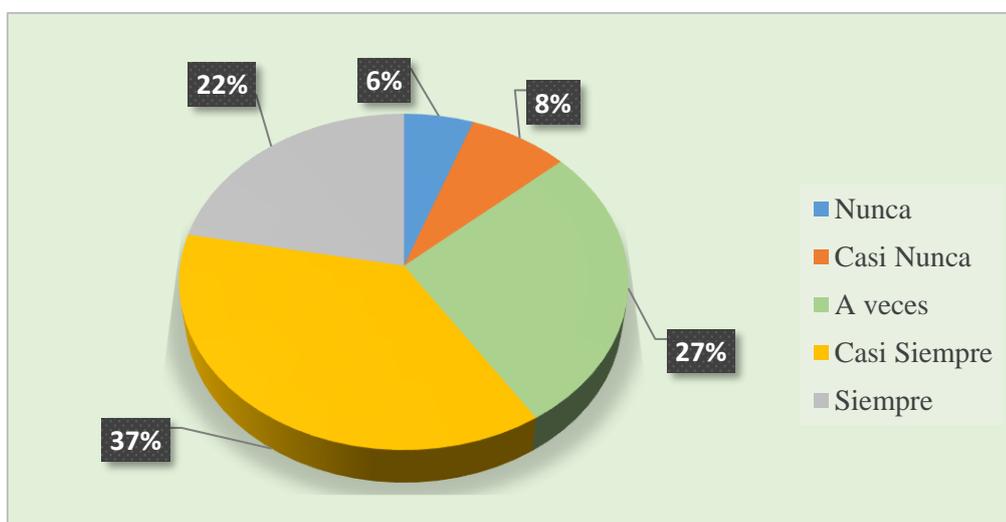
Condiciones físicas y humanas

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	9	6%
2	Casi Nunca	13	8%
3	A veces	45	27%
4	Casi Siempre	61	37%
5	Siempre	36	22%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta sobre el ambiente de trabajo institucional.

Figura 8

Condiciones físicas y humanas



Nota: Respuesta sobre el ambiente de trabajo institucional.

Del total de los encuestados, el 59% responden que el ambiente de trabajo siempre y casi siempre es bueno, es así como el 41% responden que nunca, casi nunca y a veces, indican que el ambiente no es bueno para realizar su trabajo.

9. ¿Existe una comunicación adecuada en su institución?

Tabla 16

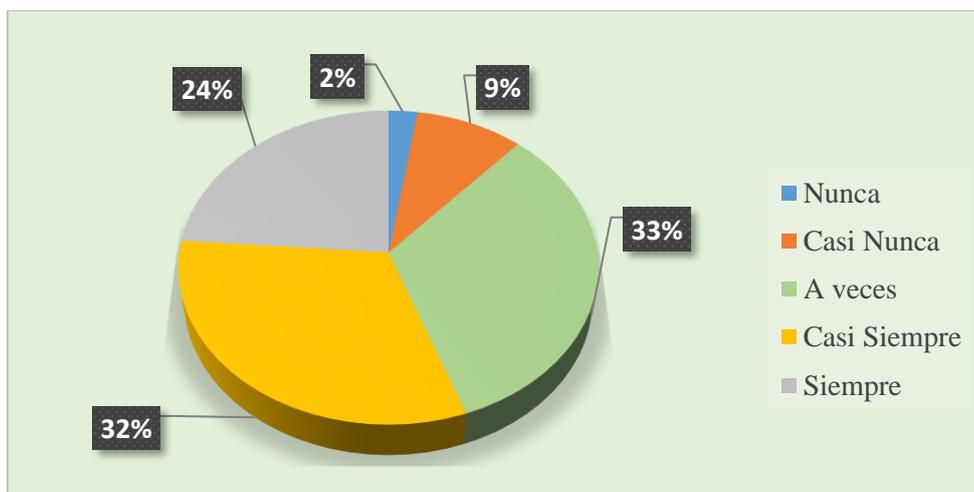
Comunicación

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	4	2%
2	Casi Nunca	15	9%
3	A veces	54	33%
4	Casi Siempre	52	32%
5	Siempre	39	24%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta a una comunicación adecuada.

Figura 9

Comunicación



Nota: Respuesta a una comunicación adecuada.

El 56% de los encuestados responden que siempre y casi siempre, existe una adecuada comunicación en la institución. Así mismo de las 73 personas encuestas dan un porcentaje del 44%, indican que nunca, casi nunca y a veces, el ambiente de trabajo no es bueno.

10. ¿Cree que su lugar de trabajo tiene una infraestructura física que permite realizar el trabajo de una manera óptima y cómoda?

Tabla 17

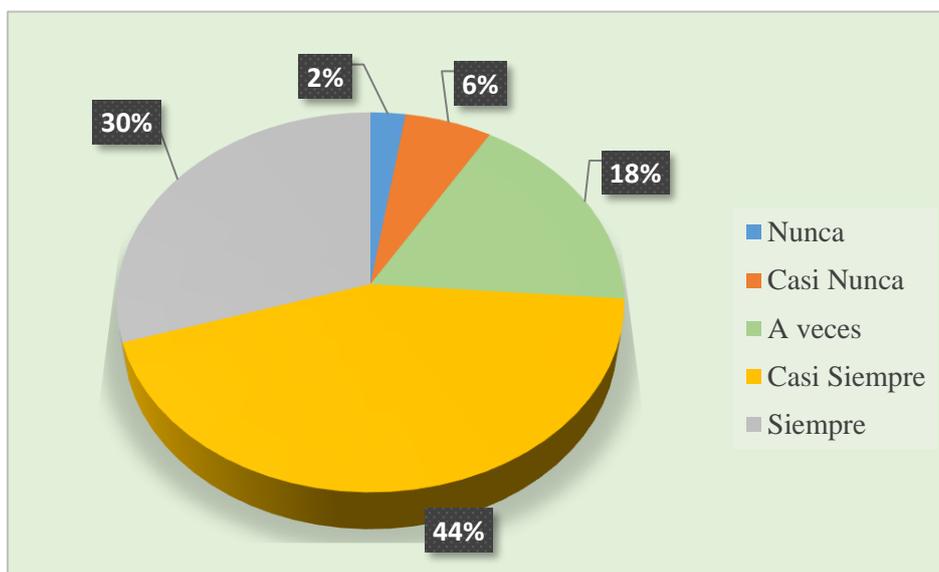
Instalaciones -infraestructura física

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	4	2%
2	Casi Nunca	10	6%
3	A veces	29	18%
4	Casi Siempre	72	44%
5	Siempre	49	30%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta sobre infraestructura física adecuada.

Figura 10

Instalaciones -infraestructura física



Nota: Respuesta sobre infraestructura física adecuada.

El 74% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre en su lugar de trabajo cuenta con una infraestructura física adecuada y cómoda. En cambio, el 26% responde que nunca, casi nunca y a veces la infraestructura es adecuada para trabajar.

3.2.2. Variable Desempeño Laboral

Dimensión Productividad Laboral

11. ¿Considera Usted que en su lugar de trabajo tiene autonomía para tomar decisiones con la ejecución de sus actividades?

Tabla 18

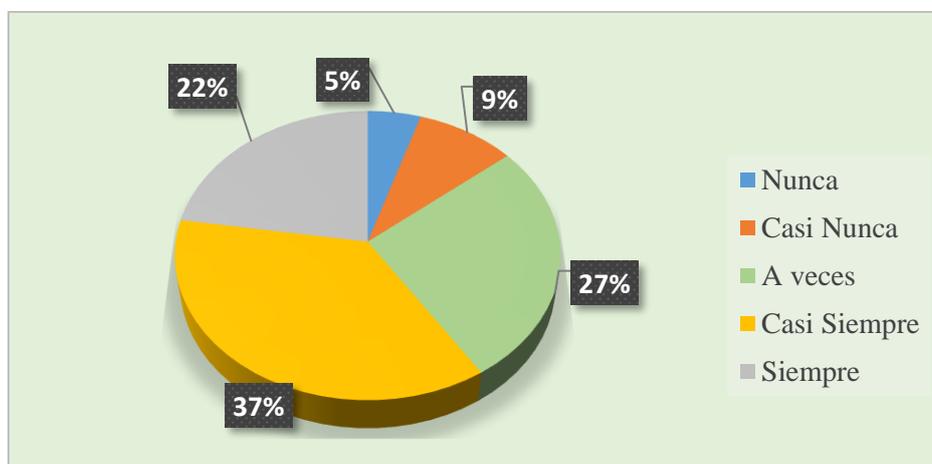
Empoderamiento - Autonomía

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	8	5%
2	Casi Nunca	15	9%
3	A veces	44	27%
4	Casi Siempre	60	37%
5	Siempre	37	22%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a tener autonomía en el trabajo.

Figura 11

Empoderamiento - Autonomía



Nota: Respuesta a tener autonomía en el trabajo.

El 59% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre en su lugar de trabajo se tiene autonomía para tomar decisiones para la ejecución de sus actividades, a su vez el 41% de los encuestados responden que nunca, casi nunca y a veces tienen la decisión para hacer sus actividades. Un alto porcentaje indican que no tiene autonomía para realizar su trabajo.

12. ¿Considera Usted que tiene la facilidad para resolver problemas en beneficio de su institución?

Tabla 19

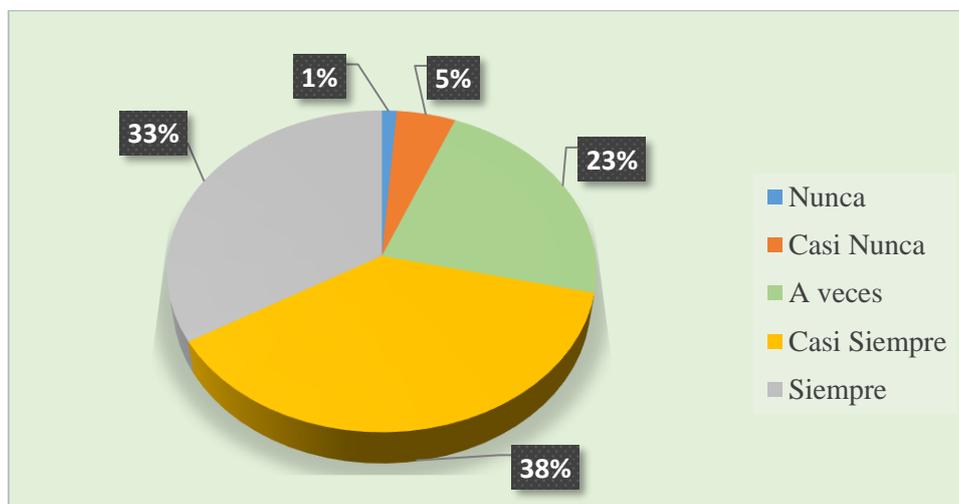
Autonomía para resolver problemas

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	2	1%
2	Casi Nunca	8	5%
3	A veces	37	23%
4	Casi Siempre	62	38%
5	Siempre	55	33%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta a tener facilidad para resolver problemas.

Figura 12

Autonomía para resolver problemas



Nota: Respuesta a tener facilidad para resolver problemas.

El 71% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre tiene la facilidad para resolver problemas en beneficio de su institución. En cambio, el 29% responden que nunca, casi nunca y a veces, no tienen la facilidad para solucionar problemas en favor de la institución, puede ser por la ejecución o acumulación de actividades.

13. ¿Considera Usted que su trabajo es seguro y le permite fomentar la estabilidad laboral?

Tabla 20

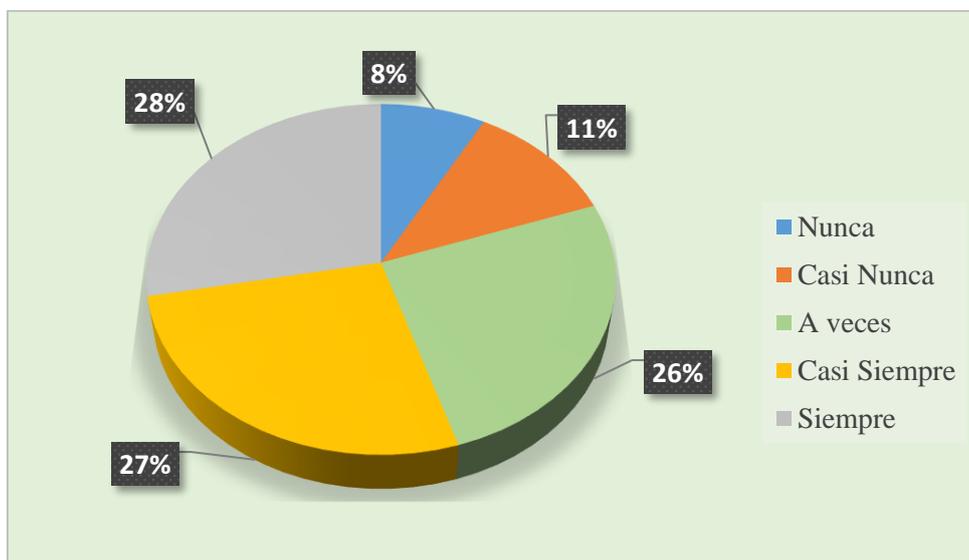
Estabilidad – Seguridad Laboral

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	13	8%
2	Casi Nunca	19	11%
3	A veces	42	26%
4	Casi Siempre	44	27%
5	Siempre	46	28%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a estabilidad laboral.

Figura 13

Estabilidad – Seguridad Laboral



Nota: Respuesta a estabilidad laboral.

El 55% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre su trabajo es seguro y le permite fomentar la estabilidad laboral, considerando que los funcionarios encuestados son de nombramiento y de contrato, es por tal razón que 45% no es seguro y tampoco existe una estabilidad laboral.

14. ¿Se esfuerza por aprender nuevas habilidades y conocimientos que le ayudan a ser más eficaz en el trabajo?

Tabla 21

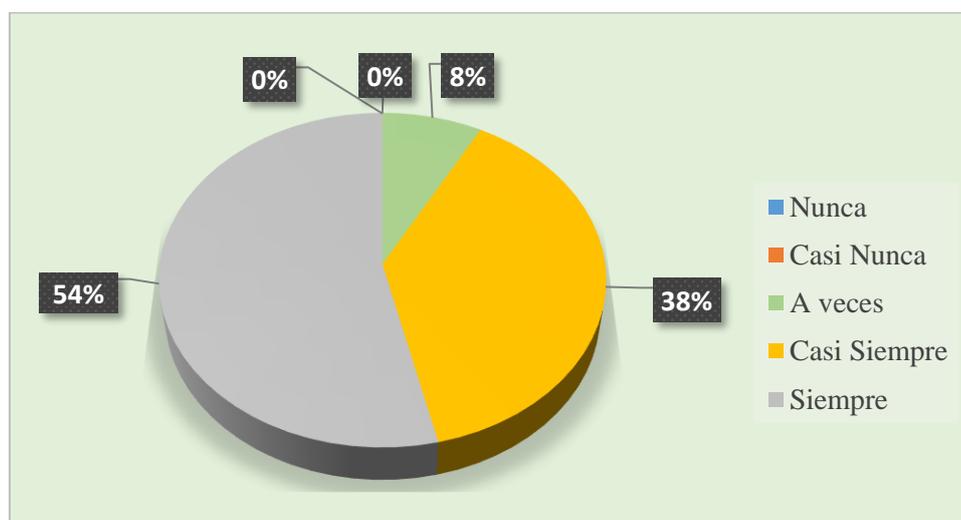
Capacitación - Desarrollo habilidades

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	A veces	13	8%
4	Casi Siempre	63	38%
5	Siempre	88	54%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta en adquirir nuevos conocimientos.

Figura 14

Capacitación - Desarrollo habilidades



Nota: Respuesta en adquirir nuevos conocimientos.

El 92% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre, se esfuerza por tener nuevas habilidades para ser más eficientes en el trabajo. Con el 8% de las personas encuestadas indican que nunca, casi nunca y a veces se esfuerzan por aprender nuevas estrategias para aprender.

Dimensión Eficacia Laboral

15. ¿Considera usted que los materiales y herramientas tecnológicas que dispone en su trabajo, le ayuda en la ejecución de las actividades de manera eficiente?

Tabla 22

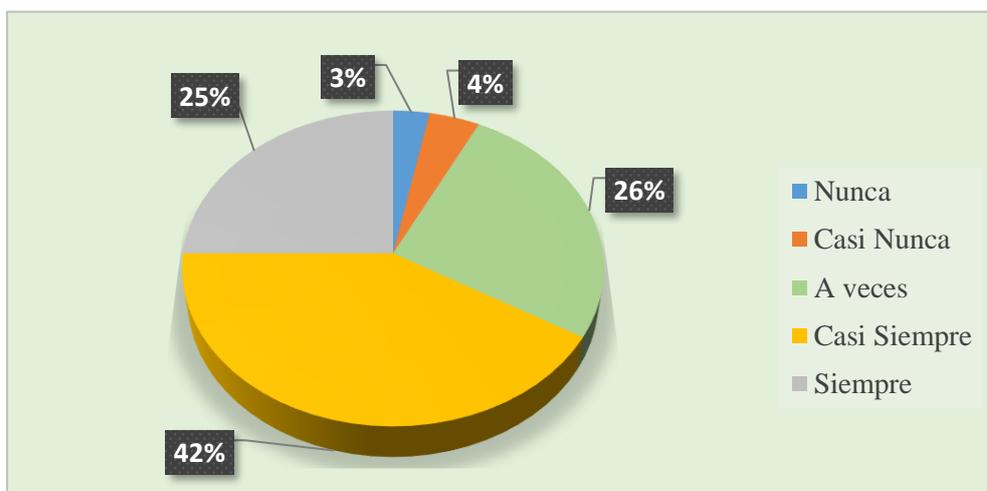
Materiales y recursos

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	5	3%
2	Casi Nunca	7	4%
3	A veces	43	26%
4	Casi Siempre	68	42%
5	Siempre	41	25%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta sobre recursos disponibles que favorecen al trabajo.

Figura 15

Materiales y recursos



Nota: Respuesta sobre recursos disponibles que favorecen al trabajo.

El 67% de los encuestados responden que, siempre y casi siempre los materiales y herramientas tecnológicas utilizadas en el trabajo, permiten ayudar para la ejecución del trabajo con eficiencia. En cambio, el 33% de los encuestados responden que nunca, casi nunca y a veces indican que los materiales y equipos tecnológicos adecuados.

16. ¿Considera usted que la carga laboral asignada le permite cumplir de manera eficaz y en el tiempo planificado sus actividades?

Tabla 23

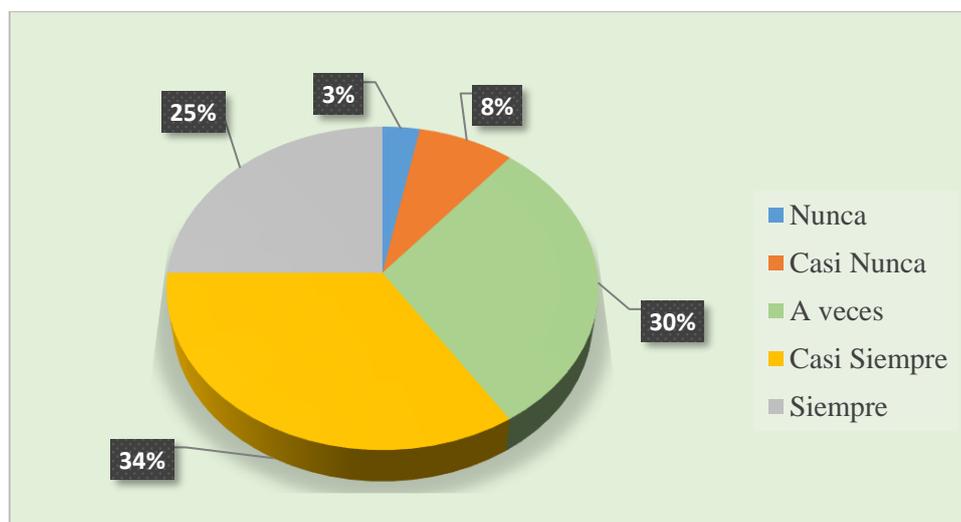
Distribución eficiente de recursos

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	5	3%
2	Casi Nunca	13	8%
3	A veces	49	30%
4	Casi Siempre	56	34%
5	Siempre	41	25%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a la carga laboral adecuada.

Figura 16

Distribución eficiente de recursos



Nota: Respuesta a la carga laboral adecuada.

El 59% de los encuestados responden que siempre y casi siempre existe la carga laboral asignada, si le permite cumplir de manera eficaz y en el tiempo planificado sus actividades. Considerando que el 41% indican que nunca, casi nunca y a veces, pueden cumplir su trabajo de manera eficaz según lo planificado.

17. ¿Considera que es capaz de controlar el estrés en situaciones laborales sin que afecte su rendimiento en el trabajo?

Tabla 24

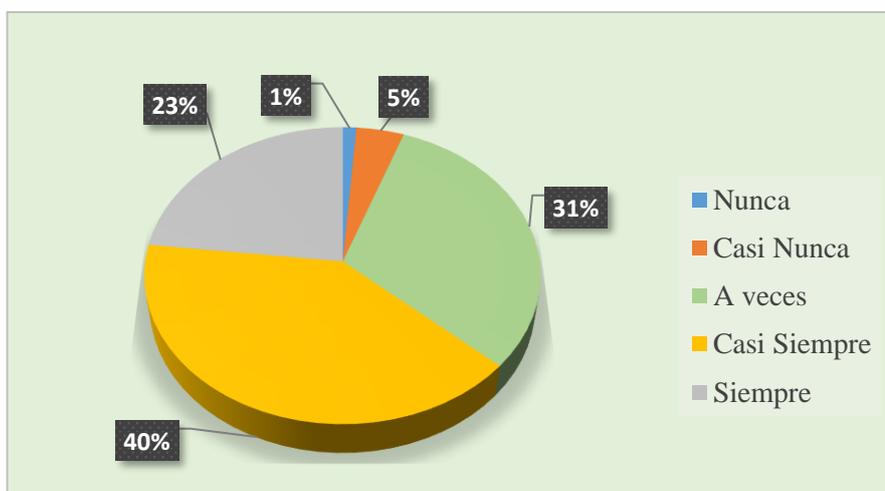
Manejo del Estrés

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	2	1%
2	Casi Nunca	7	5%
3	A veces	51	31%
4	Casi Siempre	66	40%
5	Siempre	38	23%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a la capacidad de controlar el estrés.

Figura 17

Manejo del Estrés



Nota: Respuesta a la capacidad de controlar el estrés.

El 63% de los encuestados indican que siempre y casi siempre son capaces de controlar el estrés en el trabajo y que afecte su rendimiento. En cambio, con el 37% indican que nunca, casi nunca y a veces, pueden controlar el estrés en momentos de tensión laboral, afectado su rendimiento.

Dimensión Eficiencia Laboral

18. ¿Está usted de acuerdo que la eficiencia laboral se logra a través de una buena motivación?

Tabla 25

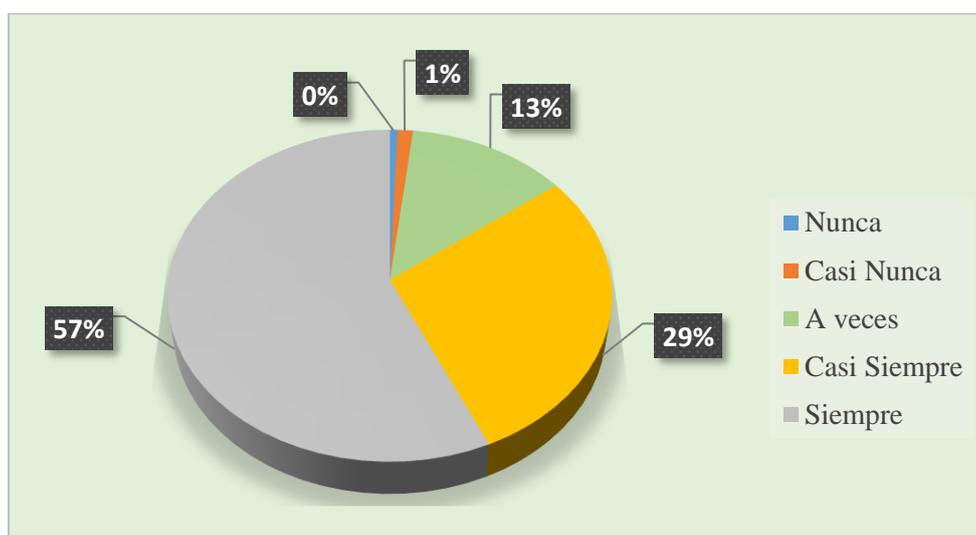
Motivación

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	1	0,61%
2	Casi Nunca	2	1,22%
3	A veces	21	12,80%
4	Casi Siempre	47	28,66%
5	Siempre	93	56,71%
	TOTAL	164	100%

Nota: Respuesta a eficiencia laboral mediante la motivación.

Figura 18

Motivación



Nota: Respuesta a eficiencia laboral mediante la motivación.

El 85.37% de los encuestados responden que siempre y casi siempre, pueden lograr la eficiencia laboral con una buena motivación. Sin embargo, el 14.63% responde que nunca, casi nunca y a veces se puede tener eficiencia con solo la motivación, ya que pueden existir otros aspectos que ayuden a los funcionarios para realizar sus actividades con eficiencia.

19. ¿Existe comunicación entre colaboradores y jefes, lo que permite lograr con mayor eficiencia las actividades laborales?

Tabla 26

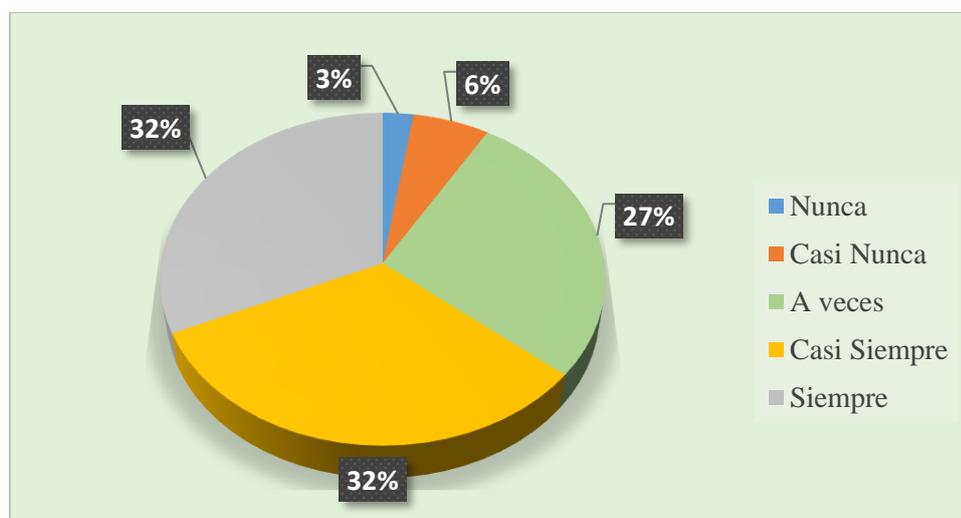
Comunicación

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	4	3%
2	Casi Nunca	10	6%
3	A veces	45	27%
4	Casi Siempre	53	32%
5	Siempre	52	32%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta sobre la comunicación entre colaboradores.

Figura 19

Comunicación



Nota: Respuesta sobre la comunicación entre colaboradores

El 64% de las personas encuestadas indican que siempre y casi siempre, existe comunicación entre los colaboradores y jefes, esto permite lograr con mayor eficiencia las actividades laborales. En cambio, el 36% responden que nunca, casi nunca y a veces hay una buena comunicación entre ellos, esto se puede dar por las rivalidades que existe entre el personal de nombramiento y contrato.

20. ¿En su institución cuando se detectan errores en su trabajo, sus jefes le permiten rectificar y mejorar a futuro?

Tabla 27

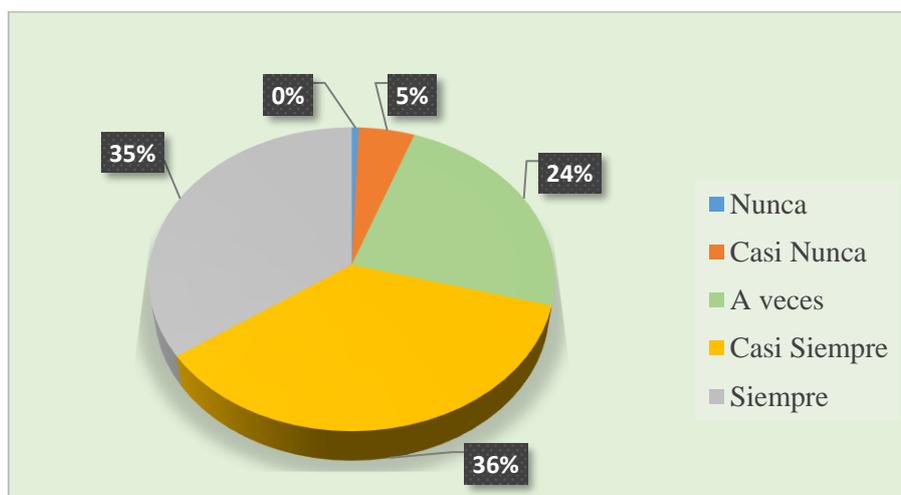
Trabajo en equipo

Nº	ALTERNATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA %
1	Nunca	1	0,60%
2	Casi Nunca	8	4,88%
3	A veces	39	23,78%
4	Casi Siempre	59	35,98%
5	Siempre	57	34,76%
TOTAL		164	100%

Nota: Respuesta a la reciprocidad en el trabajo.

Figura 20

Trabajo en equipo



Nota: Respuesta a la reciprocidad en el trabajo.

El 70.74% de los funcionarios encuestados respondieron que siempre y casi siempre que cuando se detectan errores sus jefes les permiten rectificar y mejorar a futuro su trabajo. En cambio, el 29.26% de los participantes reconocen que a veces, nunca, casi nunca y a veces sus jefes les permiten realizar rectificaciones en trabajos para mejorar en el futuro.

3.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Para efectuar la fiabilidad de los datos obtenidos de las variables, mediante la aplicación del IBM SPSS Statistics 27, efectuándose un análisis para validar y evaluar la fiabilidad del instrumento de medición, se utilizó el Alfa de Cronbach. El criterio establece que, a medida que el valor calculado se acerque a 1, mayor será la confiabilidad del instrumento.

Con 20 ítems evaluados a 164 encuestados a funcionarios que forman parte de la Coordinación Zonal de Educación y Distritos de la provincia de Tungurahua, se realizó la aplicación del alfa de Cronbach, ejecutando mediante software SPSS, obteniendo un valor de 0.943. Por lo tanto, de acuerdo con el criterio aplicado se establece que, a medida que el valor calculado se acerque a 1, mayor es la confiabilidad del instrumento aplicado.

3.3.1. Escala: Análisis de Cronbach

En este proceso de tabulación de datos se utilizó el software estadístico del IBM SPSS Statistics 27, el mismo que brinda seguridad en los procesos de evaluación de datos, como en la frecuencias, porcentajes y que permiten relacionar las variables en estudio de esta investigación.

Este programa permite, además establecer el nivel de eficacia y fiabilidad del instrumento que se está utilizando, tomando como base el coeficiente alfa de Cronbach, se ha determinado el grado de consistencia entre cada ítems, desde su inicio y a mayor proximidad a la unidad, se incrementa el grado de fiabilidad del cuestionario, según Ventura y Caycho, (2017) citado por (Reyes et al., 2021).

El análisis de Cronbach permitió evaluar la consistencia de las preguntas del cuestionario, realizado a los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y Distritos de la provincia de Tungurahua, de esta manera se determinó la relación que tienen entre sí las variables y que fueron aplicadas en este proyecto.

Tabla 28

Análisis de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	164	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	164	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El Alfa de Cronbach aplicado en el presente estudio, fue realizado conforme un cuestionario, aplicado a las variables del clima organizacional y desempeño laboral, mediante el cual se ha obtenido el 0.943, como de alta confiabilidad. También se puede establecer que los ítems de la encuesta tienen una gran consistencia interna, con relación a las preguntas del cuestionario que miden de manera confiable los resultados evaluados de la encuesta.

Tabla 29

Estadísticas de Fidelidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	20

Nota: Análisis del Alfa de Cronbach

Las Estadísticas de Fidelidad junto con el Alfa de Cronbach es de 0.943, mediante el cual indica que el cuestionario aplicado, tiene una alta confiabilidad.

3.4. Discusión de los resultados

En la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y los seis Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua, forman parte de esta investigación, donde se desarrollan diversas actividades en las que influyen, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral. Los hallazgos revelan la presencia de problemáticas que afectan negativamente el ambiente de trabajo y la productividad del personal.

Entre los factores identificados destacan el estrés laboral, la deficiente comunicación interna, falta de planificación, la insuficiencia de materiales y herramientas, así como la inestabilidad laboral. Estas condiciones causan dificultades en la realización positiva de las tareas cotidianas, afectando el bienestar de los servidores y la calidad del usuario.

Es fundamental implementar estrategias que ayuden a resolver problemas, promoviendo un ambiente de trabajo más estable, con los recursos necesarios y una comunicación abierta y efectiva. Lo que permitirá tener un adecuado clima organizacional, sino que también produzca un impacto positivo en el trabajo, lo cual se reflejará en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.4.1. Modelo de estimación de parámetro

Mediante la herramienta estadística SPSS, versión 27, se procedió con el análisis de modelo y estimaciones de parámetro, según el siguiente cuadro:

Tabla 30

Modelo y estimación de parámetro

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro							
Variable dependiente: Desempeño Laboral							
Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,704	384,670	1	162	,000	7,536	,795
La variable independiente: Clima Organizacional.							

La interpretación de los resultados obtenidos del modelo y de la estimación de parámetros con respecto a las variables: clima laboral y del desempeño laboral, se detalla de la siguiente manera:

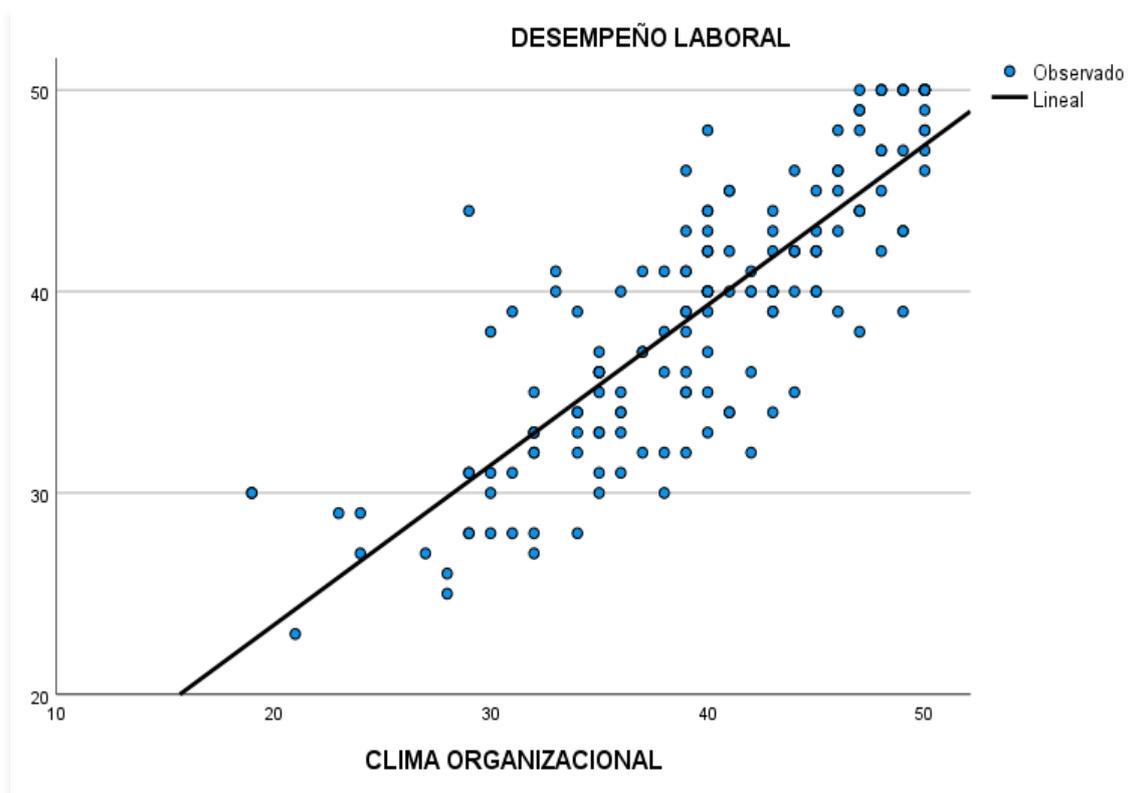
El coeficiente de determinación es: $R^2=0.704$, esto quiere decir que el 70.4% de la variabilidad en el Desempeño Laboral es el efecto, causado por el clima organizacional. Siendo este un valor alto, se considera que el clima organizacional tiene una fuerte influencia sobre el desempeño laboral.

Se ha determinado que existe una relación significativa y recíproca por parte del clima organizacional hacia el desempeño laboral. Sin embargo, es importante considerar que pueden existir otros factores que influyen en la interacción entre estas dos variables.

3.4.2. Gráfico de dispersión

Figura 21

Gráfico de Dispersión



El gráfico de dispersión nos muestra la relación entre Clima Organizacional representado por el (eje X) y al Desempeño Laboral por el (eje Y), y su respectiva línea de regresión ajustada.

Esta representación tiene una tendencia ascendente de la línea de regresión la cual se determina que, a mayor Clima Organizacional, mayor Desempeño Laboral, esto quiere decir que es consistente con un coeficiente $b_1=0.795$, lo que significa que un incremento en el Clima Organizacional está asociado con un aumento también en el Desempeño Laboral.

Se pueden observar en el gráfico de dispersión, se determina que existen algunos puntos alejados de la línea de regresión, lo que indica posibles valores atípicos.

A los coeficientes lo podemos indicar que cuando la constante ($b_0=7.536$): Representa el valor teórico del Desempeño Laboral y cuando el Clima Organizacional es “cero”, no tiene mucho sentido y tampoco realista.

La pendiente ($b_1=0.795$): Indica que por cada unidad que aumenta el Clima Organizacional, el Desempeño Laboral aumenta en 0.795 unidades. Es un coeficiente positivo, lo que confirma la relación directa entre ambas variables.

3.4.3. Prueba de Hipótesis

Para determinar la prueba de Hipótesis alternativa (H_1): donde $b_1 \neq 0$ (Clima Organizacional sí influye en el Desempeño Laboral). Esto quiere decir que el Clima Organizacional sí tiene un efecto sobre Desempeño Laboral, que se ha podido establecer conforme de los resultados obtenidos de las respuestas de los encuestados.

Si consideramos que H_1 es verdadera, significa que hay una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, Sin embargo, con esta prueba realizada se ha demostrado que el Clima Organizacional es un determinante significativo del Desempeño Laboral donde ($p < 0.001$).

Siendo que el valor de significancia obtenido es $p < 0.001$, que es menor a 0.05. También se puede rechazar la hipótesis nula y se confirma que el Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral.

En la aplicación del presente informe, se puede decir que la regresión muestra un coeficiente de correlación fuerte ($R^2=0.704$), lo que indica que el 70.4% de la variabilidad en el desempeño laboral se expone por el clima organizacional y que el valor $p < 0.001$, se confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por

lo tanto, esto nos quiere decir que, sí existe una relación significativa y directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Un mejor Clima Organizacional aumenta el Desempeño Laboral en aproximadamente 0.795 unidades por cada punto de mejora en el clima. Si mejoramos el Clima Organizacional podríamos decir que es la clave para optimizar el rendimiento de los empleados.

3.4.3.1. Análisis Correlacional - Varianza

Tabla 31

Varianza

Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Varianza
CLIMA ORGANIZACIONAL	164	19	50	51,415
DESEMPEÑO LABORAL	164	23	50	46,150
N válido (por lista)	164			

Nota: Detalla la variación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

Los resultados estadísticos descriptivos muestran que, aunque ambas series de datos alcanzan el mismo valor máximo (50), los valores mínimos son diferentes (19 y 23, respectivamente), lo que indica una distribución de respuestas distintas. Además, la mayor varianza en la primera serie (51,415) sugiere una mayor dispersión de los datos, lo que implica que existen respuestas más diversas. En cambio, la segunda serie (46,150) presenta una distribución más concentrada alrededor de la media, lo que refleja una menor variabilidad en las respuestas.

Se puede también observar que existe una mayor diversidad en las percepciones de los participantes sobre el clima organizacional, mientras que las evaluaciones sobre el desempeño laboral son más consistentes. Al considerar las respuestas de los encuestados, se puede deducir que hay diferencias significativas entre ambos factores. Los resultados muestran una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que sugiere la necesidad de implementar acciones específicas para reducir esa variabilidad y lograr una percepción más estable y coherente de estos aspectos.

3.4.4. Factores Negativos del Clima organizacional y Desempeño laboral

En la encuesta realizada a 164 a los servidores administrativos de la Coordinación Zonal de Educación y Distritos, se establece lo siguiente:

En el presente análisis se consideró los indicadores "Nunca", "Casi Nunca" y "A veces", aplicado en la encuesta mediante el método de Likert y su valoración de 1,2,3 respectivamente, que representan los niveles de valorización determinados como bajos, conforme la encuesta aplicada a los servidores de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y de los Distritos.

El porcentaje obtenido entre los tres indicadores que superan el 40% en relación con las dimensiones del entorno de trabajo, productividad, eficacia y eficacia laboral, indican que existe deficiencia en las diferentes áreas de la institución que están afectando al clima organizacional y el desempeño laboral:

- El análisis de la dimensión entorno de trabajo de la variable clima organizacional indica que de los 67 encuestados, que representan el 41% responden nunca, casi nunca y a veces, obteniendo como resultado un ambiente de trabajo no favorable.
- Con respecto a la dimensión entorno de trabajo de la variable clima organizacional, indica que de los 73 encuestados, que representan el 45% responden nunca, casi nunca y a veces, interpretando una comunicación deficiente en la institución.
- En referencia a la dimensión productividad laboral de la variable desempeño laboral, indica de los 67 encuestados, que representan el 41% responden que nunca, casi nunca y a veces, por lo tanto, no tienen autonomía para realizar sus actividades.
- En referencia a la dimensión productividad laboral de la variable desempeño laboral, indica que de los 74 encuestados, representan el 45% responden que nunca, casi nunca y a veces, su trabajo es seguro y le permite fomentar la estabilidad laboral.
- En referencia a la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral, indica que de los 67 encuestados, representan el 41% responden que nunca, casi nunca y a veces, se determina que la carga laboral asignada no permite cumplir de manera eficaz y en el tiempo planificado sus actividades.

Podemos concluir que, conforme los resultados de nuestra investigación, hay varios factores negativos que influyen directamente en la percepción del clima organizacional y

desempeño laboral. Los principales aspectos que afectan el ambiente de trabajo incluyen el entorno laboral, la comunicación, la estabilidad en el empleo, la carga de trabajo y la planificación de tareas. La alta variabilidad en cómo los funcionarios perciben el clima organizacional, se experimenta de manera diferente, lo que genera insatisfacción. Sin embargo, en cuanto al desempeño laboral, aunque existen estas diferencias en el ambiente de trabajo, los empleados mantienen un nivel de rendimiento relativamente constante.

3.5. Niveles de desempeño laboral

Los niveles del desempeño laboral establecidos para la Coordinación Zonal de Educación y sus distritos de la provincia de Tungurahua, a través de una investigación estadística con enfoque descriptivo y un análisis cuantitativo, mediante la aplicación de encuesta con escala de Likert, mismo que permitió identificar el grado de cumplimiento, eficiencia y eficacia en la ejecución de las funciones asignadas dentro de la institución.

Los niveles del desempeño laboral, está basado en tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral, con un enfoque que facilita su interpretación.

3.5.1. Evaluación de los niveles del desempeño laboral

La ponderación se realiza asignando un valor a cada alternativa de valoración:

Alternativa de

<u>Valoración</u>		<u>Valor</u>		<u>Nivel</u>
Nunca		1		0 al 20 (Deficiente)
Casi Nunca		2		21 al 40 (Insuficiente)
A veces		3		41 al 60 (Regular)
Casi Siempre		4		61 al 80 (Bueno)
Siempre		5		81 al 100 (Excelente)

En base a las dimensiones de la variable del desempeño laboral se elaboró las preguntas que forman parte del cuestionario aplicado a los 164 encuestados, lo que permitió evaluar los niveles del desempeño, determinados de la siguiente manera:

La productividad laboral en referencia a:

- La toma de decisiones, autonomía, así como del empoderamiento.

- Capacidad para la resolución de problemas.
- Seguridad y estabilidad laboral
- Aprendizaje continuo para lograr nuevas habilidades.

La eficiencia laboral tenemos:

- Uso adecuado de recursos tecnológicos
- Cumplimiento de carga laboral en el tiempo planificado.
- Manejo del estrés en trabajo.

La eficiencia laboral está compuesta por:

- Motivación laboral
- Trabajo en equipo uso del recursos humanos y distribución de actividades.
- Oportunidad de mejora en el trabajo

3.6. Propuesta de Mejora

3.6.1. Introducción

En la Coordinación Zonal de Educación Zona 3 y Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua, el clima organizacional juega un papel importante en el desempeño y el bienestar de los funcionarios, presentan aspectos significativos como la comunicación y ambiente de trabajo, requieren ser fortalecidos para mejorar la satisfacción y productividad del personal e institucional.

Como parte del análisis, se aplicó una encuesta a los funcionarios, en los resultados se evidenciaron deficiencias en los aspectos comunicación y ambiente de trabajo no favorable para el clima organizacional, con una percepción considerable mayor al 40% expresada por los funcionarios encuestados. Esta propuesta tiene como finalidad implementar estrategias que permitan mejorar estos factores negativos y a su vez fortalecer un entorno laboral favorable.

3.6.2. Justificación

El clima laboral incide directamente en la satisfacción, productividad y desempeño de los funcionarios. La presente propuesta busca abordar los aspectos negativos que fueron identificados. Mediante la aplicación de estrategias orientadas a mejorar la comunicación y

el ambiente de trabajo, se promoverá la integración, fortalezas y reconocimiento del esfuerzo que realiza el talento humano. Estas acciones permitirán robustecer la motivación, reducir el estrés laboral, mejorar la comunicación y fomentar un clima organizacional positivo.

La propuesta busca también mejorar la percepción de los funcionarios sobre la institución, permitiendo incrementar su compromiso, compañerismo y sentido de pertenencia, lo que impactará de manera positiva en los resultados establecidos por la institución.

3.6.3. Objetivos

3.6.3.1. Objetivo General

Implementar estrategias de mejora con el fin de fortalecer los aspectos de comunicación y ambiente laboral, identificados con un alto porcentaje de negatividad obtenidos en el diagnóstico del clima organizacional, con el fin de promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

3.6.3.2. Objetivos Específicos:

- Diseñar planes de acción para erradicar los factores negativos detectados.
- Implementar un programa de comunicación entre las unidades y dependencias para fortalecer la interacción entre los colaboradores.
- Desarrollar actividades de integración y bienestar donde permita fortalecer la unión entre los colaboradores, permitiendo tener un ambiente laboral adecuado.
- Evaluar de manera periódica con el fin de conocer el impacto de las estrategias implementadas.

3.6.4. Diagnóstico

Mediante la aplicación de una encuesta de clima organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados que evidencian las principales áreas de mejora:

Tabla 32

Diagnóstico propuesta

Dimensión	Factor Evaluado	Encuestados	Resultado (%)	Percepción	Respuestas
Entorno de Trabajo	Comunicación	67	41%	Regular	Nunca Casi nunca A veces
	Condiciones físicas y humanas (Ambiente labora)	73	45%		

Nota: Se muestra el diagnóstico de los factores a mejorar.

Estos resultados revelan la necesidad de implementar estrategias que permitan fortalecer la comunicación, y condiciones físicas y humanas encaminadas al ambiente laboral.

3.6.5. Estrategias de Mejora

Con base a los factores negativos identificados en el presente trabajo, se plantea un conjunto de acciones que están orientadas a mejorar el clima organizacional.

Tabla 33

Estrategias de mejora

Dimensión	Factor Identificado	Acción Propuesta	Responsable	Tiempo	Recursos
Entorno de Trabajo	Comunicación	Implementación de boletines mensuales digitales y reuniones de equipo para la retroalimentación.	Talento Humano	Mensual	Plataforma digital, material didáctico
		Creación de canales de comunicación digital (correo institucional, grupos de mensajería instantánea, internet), lo que permitirá tener una mejor relación entre los miembros de la institución.			
	Condiciones físicas y humanas	Evaluar periódicamente el clima organizacional mediante encuestas y reuniones para	Talento Humano	Permanente	

	(Ambiente laboral)	identificar áreas de mejora.			
		Cada líder o jefe es importante se involucre en la ejecución de las actividades de las unidades o direcciones a su cargo, con el fin de fortalecer el ambiente de trabajo de todo el equipo.	Jefes de Área		Persona responsable
		Realización de jornadas de integración con actividades recreativas y dinámicas grupales.	Talento Humano	Bimensual	Logística y talleres

Nota: Aplicación de estrategias de mejora.

3.6.6. Recursos Necesarios

- Formularios digitales para encuestas.
- Logística.
- Espacios físicos para realizar de jornadas de integración.
- Material didáctico para talleres.

3.6.7. Evaluación

La evaluación de la propuesta se realizará mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, antes y después de la implementación de las estrategias establecidas en el presente análisis. Adicionalmente, se realizará reuniones de retroalimentación con los funcionarios e identificar posibles mejoras.

Tabla 34

Evaluación

Indicador	Método	Frecuencia
Comunicación	Encuestas de tipo abiertas y mixtas	Mensual
Condiciones físicas y humanas - (Ambiente labora)		Permanente

La puesta en marcha de esta propuesta ofrecerá la oportunidad de convertir los factores negativos, identificados en áreas de mejora para fortalecer el ambiente laboral. Las estrategias sugeridas serán de ayuda para mejorar la comunicación, promoviendo la integración del equipo y reconocer el esfuerzo de los funcionarios, lo que tendrá un efecto positivo de satisfacción, compañerismo y sobre todo el compromiso con la institución.

Conclusiones

En referencia al primer objetivo y una vez analizado las variables mediante la aplicación de datos se ha determina que el Clima Organizacional si incide en el desempeño laboral de los funcionarios de Coordinación Zonal de Educación Zona 3 y Distritos Educativos de la Provincia de Tungurahua, para la obtención de la información se realizó la encuesta a 164 funcionarios que conforman la muestra poblacional, datos que fueron examinados conforme las respuestas emitidas por los encuestados.

Conforme el segundo objeto se concluye que los datos muestran una relación fuerte entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral es decir que ($R^2=0.704$ $R^2 = 0.704$), lo que revela que hay un alto porcentaje de la variabilidad del desempeño donde se manifiesta hacia el clima organizacional, conforme los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada en esta investigación.

Se determina que el tercer objetivo, cumple un 70.4% de la variabilidad por lo tanto sí existe una relación significativa y directa del clima organizacional hacia el desempeño laboral, realizándose el cálculo del coeficiente de correlación. Con un el 91% de los funcionarios encuestados se determina un alto nivel de compromiso en beneficio de la institución. Esto es un factor importante, que debe ser valorado en las estrategias de gestión.

Los resultados reflejan que el 44% de los encuestados tiene una percepción negativa o intermitente en el factor de la comunicación dentro de la Coordinación y Distritos, permitiendo identificar que existe una deficiencia en la transmisión de información y posibles barreras comunicativas, afectando la relación interpersonal, así como la eficiencia y el clima laboral. Demás se obtienen que el 45% de los funcionarios considera que su trabajo no es seguro ni estable, lo que genera incertidumbre y puede afectar el desempeño laboral.

Recomendaciones

De los resultados obtenidos se determina que el Clima Organizacional incide en el Desempeño Laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 y los Distritos Educativos de Tungurahua, ante lo cual se recomienda implementar estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral lo que redundaría a una mayor productividad y una mejor satisfacción laboral.

Considerando que el ambiente existente en la Coordinación Zonal y sus direcciones distritales educativas de la Provincia de Tungurahua, existe un porcentaje relativo de funcionarios encuestados que percibe que el ambiente de su trabajo no es tan bueno, se recomienda fortalecer los canales de comunicación con estrategias como: reuniones periódicas, plataformas digitales colaborativas y espacios de retroalimentación, que permita asegurar que la información sea clara, accesible para todos los colaboradores.

Los resultados obtenidos en el tercer objetivo revelan que el 70.4% de la variabilidad en el desempeño laboral está influenciada por el clima organizacional. Además, dado que el 91% de los funcionarios encuestados, demuestra un alto nivel de compromiso con la institución, sin embargo, se recomienda fortalecer la comunicación entre los líderes y el personal. Esto no solo estimulará una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones, sino que también que facilitará la implementación de políticas que favorezcan un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Considerando que el 44% de los encuestados tienen una percepción deficiente en la comunicación dentro de la Coordinación y sus Distritos Educativos, y el 45% perciben que existe una carencia de seguridad y estabilidad laboral, se recomienda fortalecer la comunicación interna y crear espacios de diálogo abiertos. También es fundamental dar mayor estabilidad laboral y revisar la distribución de la carga de trabajo para optimizar los procesos, de esta manera se ajusten mejor las responsabilidades y las necesidades de los funcionarios, contribuyendo así a un entorno laboral más equilibrado y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, I., Nolasco, E., & Valer, R. (2022). Clima organizacional en el ámbito universitario: Una aproximación a sus dimensiones. *Micaela Revista de Investigación - UNAMBA*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.57166/micaela.v3.n1.2022.70>
- Antequera, R., Ramirez, R., Santamaría, M., & Cano, D. (2022). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: Caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), Article 6. <https://doi.org/10.38186/difcie.46.17>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera, Vol. 1). ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica* (Trabajo de Investigación 14; pp. 54-60). Universidad de Ciencias Empresariales. https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Campos, E. (2024). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo-2021* [Tesis, Univeridad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14399>
- Carrasco, C. (2019). *El clima organizacional para el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lagunas Mocupe, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38712>
- Carrillo, K., & León, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3120>
- De la Cruz. (2024). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2019* [Google Académico]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/68d86bd8-d35d-40b2-8bd9-e628b2b51c42>
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, Acuerdo 020 (2012). <https://educacion.gob.ec/wp->

- content/uploads/downloads/2016/06/ACTUALIZADO-CODIFICACION-ACUERDO-020-12-ESTATUTO-13-II-2016.pdf
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Galarreta, S. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en e l área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa— Perú 2020* (p. 84) [Trabajo de Investigación]. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9044>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 42, 43-65. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Goncalves, A. (2018). *Dimensiones del Clima Organizacional—Autor: Alexis Gonçalves*. <https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31523>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill México. <https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Holguín, G. (2022). “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los docentes de la Unidad Educativa «Dr. Isidro Ayora Cueva»- Cantón Isidro Ayora.*” [bachelorThesis, Jipijapa-Unesum]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4507>
- Honores, N., & Vargas, C. (2020). Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas minera. *Repositorio Digital de la UTMACH*, 3, 13. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16227>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración* [Text]. Biblioteca Hernán Malo González de la Universidad del Azuay; Biblioteca Hernán Malo González. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/74711>

- Ledesma, R. (2018). *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2018 -0138*. Ministerio de Trabajo. <https://intranet.dpe.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/MDT-2018-0138.pdf>
- López Parra, F. (2017). *RESEÑA SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACION ENEL ECUADOR*. mimeo digital.
- Méndez, J., & Portman, U. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos electorales*. (Instituto Federal Electoral). Géminis Editores e Impresores.
<https://www.researchgate.net/publication/343167397>
- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. 206. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos de la digeim, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias administrativas*, 23, 9-9. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista ESPACIOS*, 39(13). <https://revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>
- Pérez, L. (2023). *Importancia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores* [Galileo]. <https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/handle/123456789/1546>
- Pérez, Maldonado, M., & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Quezada, M., Torres, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada*

- Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Redalyc.Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 33-51.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Quinto, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Quintuña, G. (2021). *Diagnóstico de clima organizacional para la Unidad Educativa Salesiana "María Auxiliadora"* [bachelorThesis, Universidad del Azuay].
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11254>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Reyes, M. G., Adell, I. A., & Coello, S. P. (2021). Diagnóstico del clima organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.474>
- Riera, Á., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Rueda, M. (2020). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO ELEMENTO BASE DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/items/a817787b-c647-4412-96c5-30e51961f5cc>
- Salessi, S. (2023). Arraigo laboral: Un modelo explicativo basado en prácticas organizacionales, comportamiento innovador y satisfacción laboral. 2024.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao36.almebp>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [masterThesis, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Segredo, M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., & Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(3 (MARZO 2020)), 541-553. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(Extra 1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *UDGVIRTUAL*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, el servicio al Cliente: Corporación de Telecomunicaciones Del Cantón La Libertad. *enero - marzo 2018, Volumen 10(1)*.
<https://doi.org/10.23857/rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Anexos

Anexo 1. Carta Aval

UPSE | Instituto de Postgrado

La Libertad, 9 de enero 2025
Oficio N° 004 -DIR-IPG-2025

Econ. Espín Salas Darwin Daniel, Mgr.
Coordinación Zonal de Educación, Zona3
Coordinación Zonal de Educación, Zona3
En su despacho. –

Reciba un cordial saludo del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Consciente de su alto espíritu de pertinencia para con la academia y principalmente con nuestra institución, tenemos a bien solicitar de la manera más comedida, se extienda una Carta Aval a la Lda. Miriam Yolanda Morocho Toba con C.I. 1802643146, maestrante del Programa en Administración Pública, a fin de que la misma le permita a la interesada el levantamiento de información en su jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación “Análisis del clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral en la Coordinación Zonal de Educación Zona3” la que le permitirá titularse como Magister en Administración Pública.

Seguro de contar con lo solicitado anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Econ. Roxana Álvarez Acosta, Ph.D.
DIRECTORA DEL INSTITUTO DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
CC. Archivos

UPSE - Salinas, Av. Carlos Espinosa Larrea s/n. Cda
La Marina, diagonal al Estado Casilo Gallegos Dominguez @PostgradoUPSE
0990281712 / 0962455351 www.pso.edu.ec/postgrado
postgrado@upse.edu.ec / info.postgrado@upse.edu.ec

¡crece SIN LÍMITES!

Anexo 2. Cronograma de actividades

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 SEXTA COHORTE
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: INFORME DE INVESTIGACIÓN
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS

NOMBRE: MOROCHO TOBO MIRIAM YOLANDA
TEMA: ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONAL 3.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	2024				2024				2024				2024			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TEMA	X	X														
RESUMEN								X								
INTRODUCCIÓN		X	X													
DESARROLLO					X	X	X									
METODOLOGÍA						X	X	X								
RESULTADOS									X	X						
CONCLUSIONES										X	X					
RECOMENDACIONES									X	X						
Referencias											X					
Apéndice													X			
Entrega del INFORME															X	
Total, horas																30

*El total de horas de tutorías es de 30 en conjunto con el docente.

UPSE | Instituto de Postgrado

COMPROMISO:

Yo MOROCHO TOBO MIRIAM YOLANDA, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de control de tutoría del componente práctico de la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**.

Socializado previamente con el Docente Tutor, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Postgrado, tomar las decisiones pertinentes.

Para constancia de lo actuado firman:


PUS. MARGARITA AYALA
BOLANOS
Tutora


DRA. MOROCHO TOBO
MIRIAM YOLANDA
Autora

Anexo 3: Matriz de consistencia

TEMA: Análisis del Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral en la Coordinación Zonal de Educación Zonal 3

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3 Distritos Educativos de la provincia de Tungurahua?	Evaluar la incidencia del clima organizacional hacia el desempeño laboral de los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.	<p>* Identificar los factores que afectan al clima organizacional de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.</p> <p>* Establecer los niveles de desempeño laboral de los funcionarios que conforman la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.</p> <p>* Analizar factores que pueden mejorar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los funcionarios que forman parte de la Coordinación Zonal de Educación, Zona 3.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional</p> <p>Variable dependiente: Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>* Cuantitativo</p> <p>Población</p> <p>285 funcionarios</p> <p>Muestra y tipo de muestreo.</p> <p>La muestra será de 164 funcionarios</p> <p>*Intencional</p> <p>*Conveniencia</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>* Correlacional</p> <p>* Descriptivo</p> <p>* Transversal</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>* Encuesta</p>

Análisis del Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral en la Coordinación Zonal de Educación Zonal 3.

Anexo 4: *Fundamentación Legal*

encuesta.

CAPÍTULO III

Sección I

MODELO DE MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL PARA LAS INSTITUCIONES DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA

Art. 9.- Del Objetivo de la Medición de Clima Laboral.- El objetivo de la medición de clima laboral, es el conocer en forma técnica y sistemática la percepción de las y los servidores públicos acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el objeto de elaborar planes que permitan corregir de manera priorizada los factores críticos identificados que afecten el compromiso y la productividad del servidor, esto a fin de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía.

Art. 10.- Del Clima Laboral.- El clima laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño.

Art. 11.- De los Componentes del Modelo de Medición de Clima Laboral.- La medición de clima laboral estará conformado por tres componentes principales:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Entorno de Trabajo

Art. 12.- Del Liderazgo.- Este componente busca medir la percepción sobre el nivel de liderazgo que las Autoridades del Nivel Jerárquico Superior tienen en las Instituciones, en factores como: la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidad y estándares asignados por los directivos a sus equipos de trabajo y, la manera como los apoyan y alinean con los objetivos institucionales.

Art. 13.- De los Factores y Subfactores del Liderazgo.- El liderazgo estará compuesto por los siguientes factores y subfactores.

a) **Factores:**

a. 1) **Influencia:** Mide la percepción de la manera como las aptitudes técnicas y los estilos personales de los jefes afectan el comportamiento de sus colaboradores.

a. 2) **Interacción:** Mide la percepción sobre la apertura de los directivos hacia los colaboradores y la fluidez de la comunicación entre superiores y subordinados en el ámbito del trabajo.



República de El Salvador N 34 - 183 y Buiza
Código Postal: 170505
Teléfono: 593-2 381-4000
Quito - Ecuador

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Adicionalmente, incluye una pregunta abierta en la cual las y los servidores pueden emitir comentarios, sugerencias, quejas o recomendaciones sobre el clima laboral institucional.

Art. 20.- De la interpretación de los resultados de la encuesta para la Medición de Clima Laboral.- Para la interpretación de los resultados de la encuesta para la medición de clima laboral, se tomará en consideración los siguientes parámetros:

- a) Nunca y Casi nunca: El encuestado no tiene una percepción positiva del reactivo consultado, refleja desacuerdo o no aceptación.
- b) A veces: El encuestado se manifiesta indeciso frente al reactivo consultado.
- c) Casi siempre y Siempre: El encuestado tiene una percepción positiva, refleja acuerdo o aceptación.

Art. 21.- De la muestra para la Encuesta para la Medición de Clima Laboral.- La aplicación de la encuesta de clima laboral, se realizará considerando al 100% de la población objetivo que consta en la nómina institucional, bajo cualquier modalidad de relación de dependencia, con una permanencia en la entidad mínima de tres meses.

Art. 22.- Del porcentaje de participación.- Para la medición de clima laboral, las entidades deberán garantizar una participación mínima del 80% que permita contar con un índice de confiabilidad real. Este porcentaje, podrá variar de conformidad a los parámetros emitidos por el Ministerio del Trabajo.

Sección III

DEL INDICADOR DE CLIMA LABORAL

Art. 23.- Del Indicador de Clima Laboral (ICL)- El indicador de clima laboral se lo obtiene a partir de las valoraciones de los diferentes componentes, factores y subfactores medidos e identifica el porcentaje de aceptación que la institución en general ha obtenido en relación a su clima laboral percibido.

Para efectos de la medición, el indicador se basará en una escala porcentual entre 0 y 100, a fin de ser utilizado en tableros de control, tanto de la institución como de los Niveles del Jerárquico Superior, siendo las escalas las siguientes:

- a) **Excelente (100% – 90,01%):** La percepción sobre el clima laboral está muy por encima del promedio; lo cual significa que es una fortaleza institucional importante para el logro de los objetivos de la entidad.
- b) **Muy bueno (90% – 75,01%):** La percepción sobre el clima laboral está por encima del promedio; lo cual significa que si bien es cierto la entidad cuenta con un buen ambiente de trabajo, existen subfactores que pueden ser mejorados y/o sostenidos.

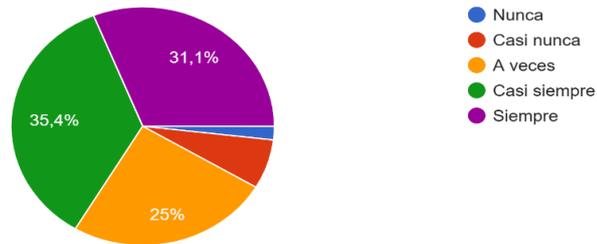


Anexo 5: Encuesta Realizada en Google Forms

Variable Clima Organizacional

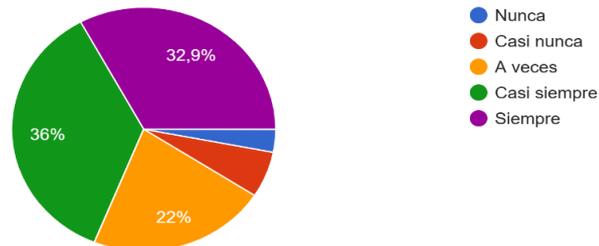
Pregunta 1

¿La institución le permite medir y dar seguimiento a los resultados de su trabajo realizado?
164 respuestas



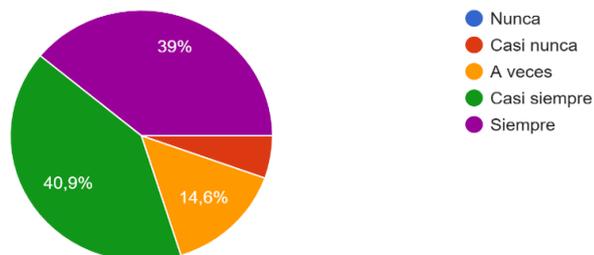
Pregunta 2

¿Su jefe(a) director(a) planifica y organiza el trabajo con anticipación?
164 respuestas



Pregunta 3

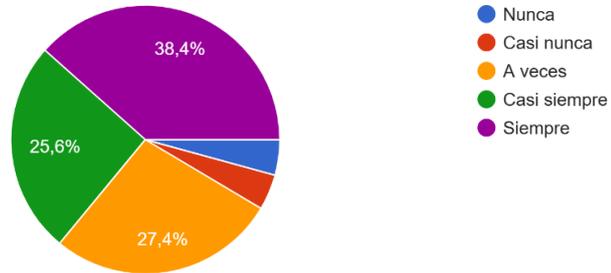
¿Los colaboradores tienen conocimiento de las responsabilidades de su puesto y de los resultados esperados de su gestión?
164 respuestas



Pregunta 4

¿Cuándo sus compañeros se enfrentan a situaciones difíciles en su trabajo, el equipo apoya para alcanzar los resultados?

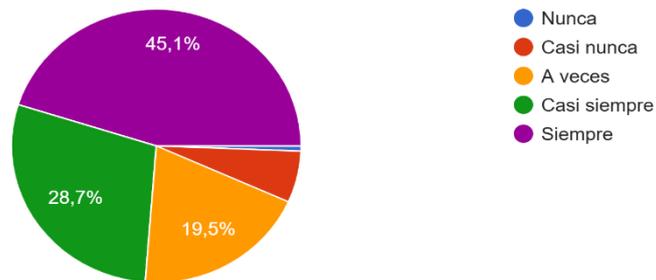
164 respuestas



Pregunta 5

¿Existe compromiso por parte del equipo para el logro de metas institucionales?

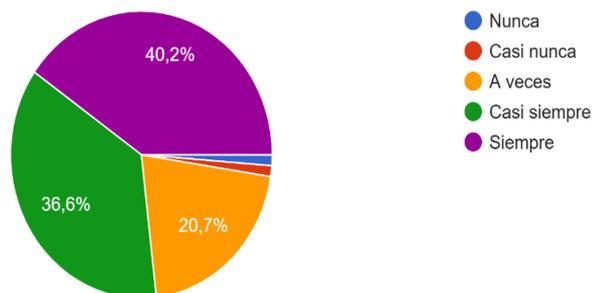
164 respuestas



Pregunta 6

¿Considera usted que el personal trabaja de forma eficiente y eficaz buscando alcanzar las metas y objetivos propuestos?

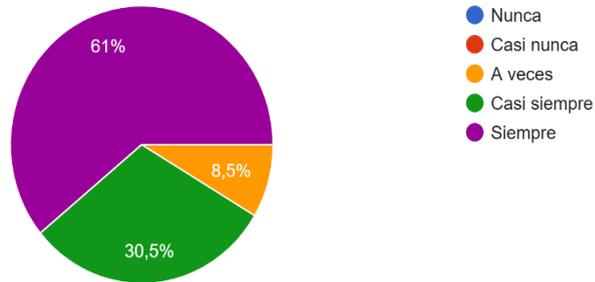
164 respuestas



Pregunta 7

¿Considera usted que está comprometido para aceptar y proponer cambios positivos que beneficien a la institución?

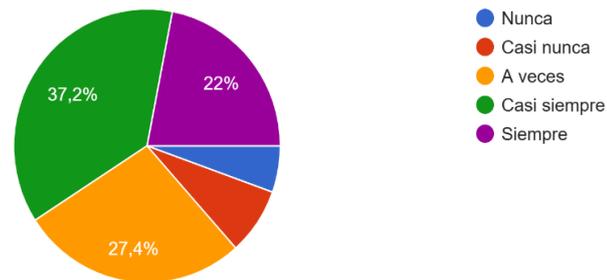
164 respuestas



Pregunta 8

¿Considera usted que el ambiente de trabajo de su institución es bueno?

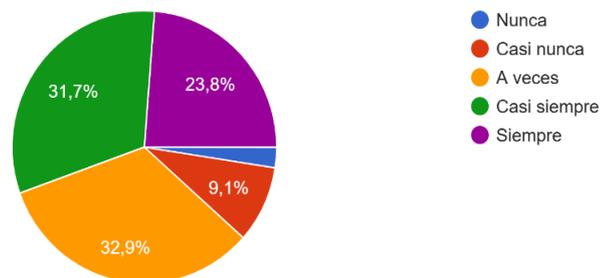
164 respuestas



Pregunta 9

¿Existe una comunicación adecuada en su institución?

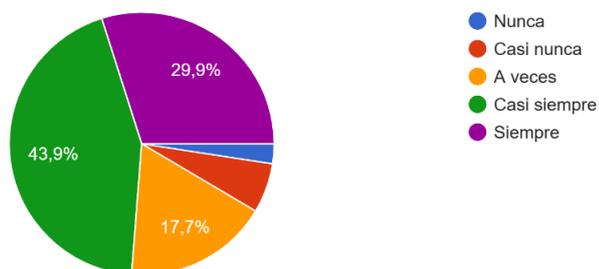
164 respuestas



Pregunta 10

¿Cree que su lugar de trabajo tiene una infraestructura física que permite realizar el trabajo de una manera óptima y cómoda?

164 respuestas

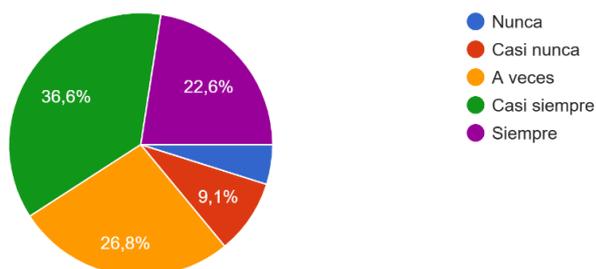


Variable Desempeño Laboral

Pregunta 11

¿Considera Usted que en su lugar de trabajo tiene autonomía para tomar decisiones con la ejecución de sus actividades?

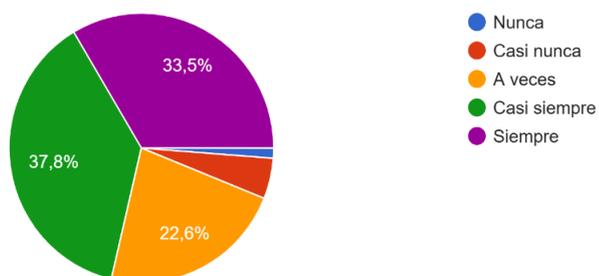
164 respuestas



Pregunta 12

¿Considera Usted que tiene la facilidad para resolver problemas en beneficio de su institución?

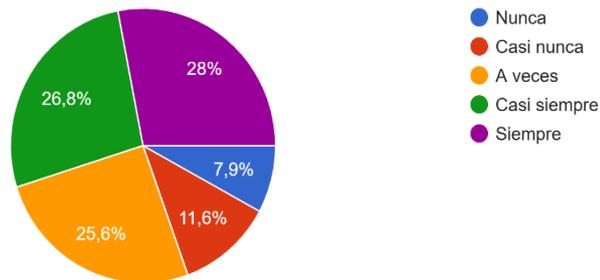
164 respuestas



Pregunta 13

¿Considera Usted que su trabajo es seguro y le permite fomentar la estabilidad laboral?

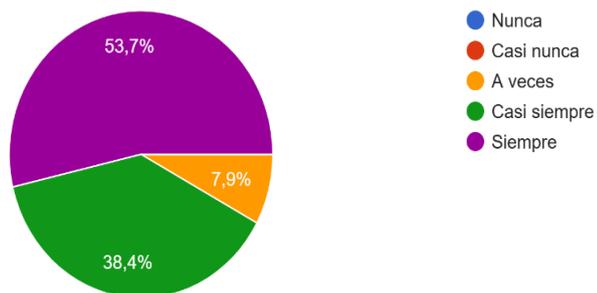
164 respuestas



Pregunta 14

¿Se esfuerza por aprender nuevas habilidades y conocimientos que le ayudan a ser más eficaz en el trabajo?

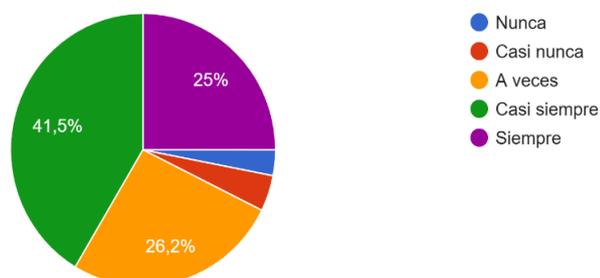
164 respuestas



Pregunta 15

¿Considera usted que los materiales y herramientas tecnológicas que dispone en su trabajo, le ayuda en la ejecución de las actividades de manera eficiente?

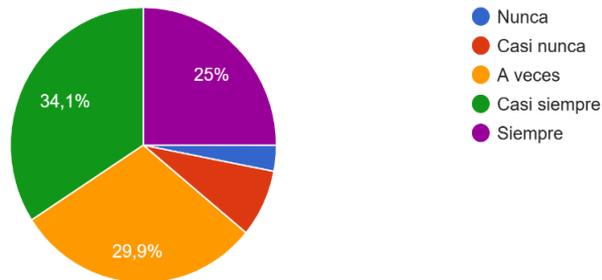
164 respuestas



Pregunta 16

¿Considera usted que la carga laboral asignada le permite cumplir de manera eficaz y en el tiempo planificado sus actividades?

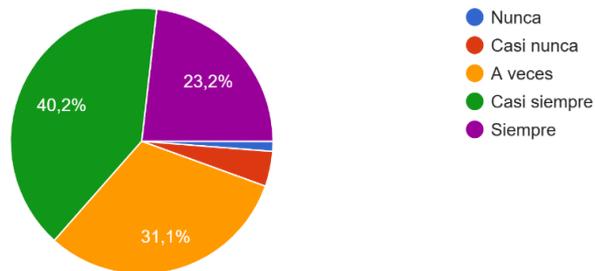
164 respuestas



Pregunta 17

¿Considera que es capaz de controlar el estrés en situaciones laborales sin que afecte su rendimiento en el trabajo?

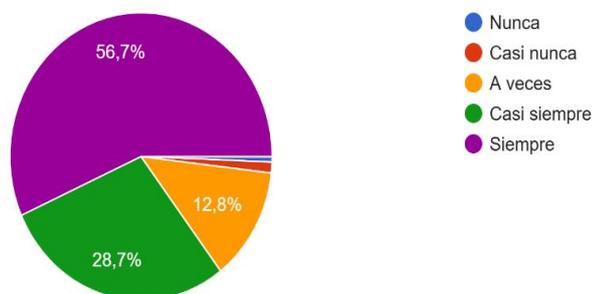
164 respuestas



Pregunta 18

¿Está usted de acuerdo que la eficiencia laboral se logra a través de una buena motivación?

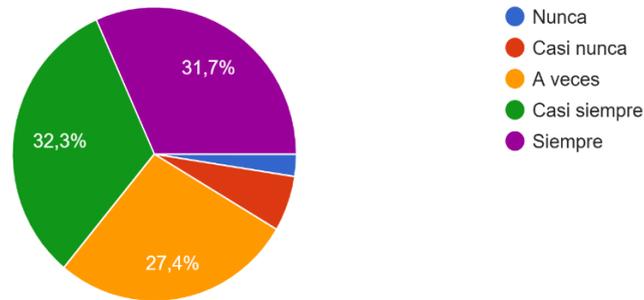
164 respuestas



Pregunta 19

¿Existe comunicación entre colaboradores y jefes, lo que permite lograr con mayor eficiencia las actividades laborales?

164 respuestas



Pregunta 20

¿En su institución cuando se detectan errores en su trabajo, sus jefes le permiten rectificar y mejorar a futuro?

164 respuestas

