

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Ceballos Tarapuez Johana Andrea.

TUTORA: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther.

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Ceballos Tarapuez Johana Andrea con el número de cédula 0401300330 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva

MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

TUTORA

Tulcán, marzo de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Johana Andrea Ceballos Tarapuez, con cédula de identidad número 0401300330 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Johana Andrea Ceballos Tarapuez

AUTORA

Tulcán, marzo de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Johana Andrea Ceballos Tarapuez declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán" eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Johana Andrea Ceballos Tarapuez

AUTORA

Tulcán, marzo de 2025

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por haberme guiado en cada paso, por brindarme paciencia, entendimiento y perseverancia necesarios para enfrentar cada desafío. Sin sus bendiciones este logro no hubiera sido posible.

A mis queridos padres, quienes con su amor, apoyo incondicional y sacrificio han sido mi mayor inspiración en este camino, valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido. Este logro es suyo, con todo mi amor y gratitud, espero puedan sentirse tan orgullosos de mí, como yo lo estoy de ustedes.

A mis hijas que me brindaron su apoyo, comprensión, fueron tolerantes, me regalaron mucha paciencia y me dieron la oportunidad para que "Mamá estudie", pues de esta manera pude culminar con éxito esta meta personal, a ellas mi infinito amor y gratitud.

A mi tutora de tesis, gracias por su orientación y apoyo, sin duda han sido invaluable en el proceso de la realización de esta tesis. Su conocimiento y compromiso han sido fundamentales en este éxito académico. Gracias por ser una mentora excepcional.

Agradezco a la casona universitaria por haberme brindado la educación, las oportunidades y las herramientas necesarias. Mi tiempo aquí ha sido un viaje de crecimiento y aprendizaje que siempre valorare.

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio vida, salud para poder realizar este proyecto, sin lugar a dudas fue mi fortaleza para poder culminar mi carrera.

A mis padres, quienes creyeron en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; más aún fueron el sustento de amor, acompañamiento, apoyo y comprensión durante esta hermosa etapa académica.

A mis hijas Elenita y Yanly, quienes fueron son y serán esa fuente de motivación e inspiración para alcanzar mis sueños, porque fomentaron en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

A mi esposo, mis hermanos quienes se han convertido en los mejores compañeros de vida, por ser el apoyo incondicional, por siempre impulsare a ser mejor.

A mis sobrinas y sobrinos, que de una u otra manera han estado guerreándola a mi lado.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO	20
2.2.1. Definiciones y características del clima laboral.....	21
2.2.2. Importancia del clima organizacional en una empresa	22
2.2.5. Relaciones laborales	25
2.2.6. Desempeño laboral.....	26
2.2.7. Atención al cliente.....	28
III. METODOLOGÍA	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	37
3.1.1. Enfoque	37
3.1.2. Tipo de Investigación	38
3.2. HIPÓTESIS	39

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	40
3.3.1. Definición Variable Independiente	40
3.3.2. Definición Variable Dependiente.....	40
3.3.3. Operacionalización de las variables	40
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. RESULTADOS.....	47
4.2. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. CONCLUSIONES.....	57
5.2. RECOMENDACIONES	57
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VII. ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de clima organizacional.	25
Tabla 2: Operacionalización de Variables.	41
Tabla 3. Resultados de las entrevistas	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de formación académica	47
Figura 2. Área de trabajo.....	47
Figura 3. Clima organizacional	48
Figura 4. Rendimiento laboral	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	63
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	64
Anexo 3. Organigrama del GAD Tulcán	65
Anexo 4. Encuesta	67
Anexo 5. Oficio de solicitud.....	69
Anexo 6. Entrevistas	71

RESUMEN

Este estudio analiza la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán. El objetivo principal fue determinar cómo las condiciones internas y las percepciones de los funcionarios influyen en su desempeño y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permitió recoger datos a través de encuestas y entrevistas realizadas a una muestra representativa de funcionarios públicos.

Los resultados muestran que un clima organizacional positivo, caracterizado por buena comunicación, liderazgo efectivo, reconocimiento laboral y condiciones adecuadas, fomenta un alto rendimiento laboral. Por el contrario, factores como la falta de claridad en los roles, deficiencias en las relaciones interpersonales y ausencia de programas de capacitación afectan negativamente la productividad y satisfacción de los funcionarios.

El estudio destaca la importancia de implementar estrategias que mejoren el ambiente laboral, como la retroalimentación constante, programas de capacitación orientados a las necesidades de los funcionarios y políticas de reconocimiento equitativo. Asimismo, se resalta la necesidad de reforzar la comunicación interna y promover un liderazgo participativo que motive a los equipos de trabajo.

La investigación concluye que el clima organizacional no solo influye en el rendimiento laboral individual, sino también en la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados. Por ello, se recomienda a la institución desarrollar un plan integral que contemple mejoras continuas en el ambiente laboral, priorizando el bienestar y el desarrollo profesional de los funcionarios. Estos ajustes contribuirán significativamente al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera eficiente y sostenible.

Palabras Claves: Clima organizacional, Rendimiento laboral, funcionarios públicos, Motivación laboral, Gestión institucional.

ABSTRACT

This study examines the relationship between organizational climate and job performance among employees of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Tulcán Canton. Its main objective is to determine how internal conditions and employees' perceptions influence their performance and the quality of services provided to the public. To achieve this, a mixed-method approach was used, combining qualitative and quantitative methods. Data was collected through surveys and interviews conducted with a representative sample of public officials. The results reveal that a positive organizational climate, characterized by effective communication, strong leadership, employee recognition, and favourable working conditions, promotes high job performance. Conversely, a lack of role clarity, deficiencies in interpersonal relationships, and the absence of training programs negatively impact productivity and job satisfaction. The study highlights the importance of implementing strategies to improve the work environment, such as continuous feedback, training programs tailored to employees' needs, and fair recognition policies. It also emphasizes the need to strengthen internal communication and foster participatory leadership that motivates teams. In conclusion, organizational climate not only affects individual job performance but also influences public perception and satisfaction with the services provided. Therefore, it is recommended that the institution develop a comprehensive plan focused on continuous workplace improvements, prioritizing employee well-being and professional growth. These measures will significantly contribute to institutional strengthening and the efficient, sustainable achievement of organizational goals.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Public officials, Work motivation, Institutional management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está estructurada en capítulos que buscan abordar de manera integral el análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Tulcán cada capítulo se desarrolla con el propósito de responder a los objetivos planteados, utilizando un enfoque académico riguroso y herramientas metodológicas sólidas.

En el primer capítulo, se establece el planteamiento del problema, que se centra en la importancia del clima organizacional como un factor clave para el desempeño laboral y la calidad del servicio en las instituciones públicas. Se presenta la problemática en el contexto global, regional y local, subrayando las falencias observadas en el GAD Municipal del cantón Tulcán, como la comunicación deficiente y la falta de motivación en los funcionarios. Además, se formulan las preguntas de investigación y los objetivos, tanto generales como específicos, que orientan el desarrollo del estudio.

El segundo capítulo se dedica a la fundamentación teórica, este capítulo incluye una revisión exhaustiva de los antecedentes relacionados con el clima organizacional y el rendimiento laboral. Se analizan definiciones clave, teorías relevantes como la de Rensis Likert y Max Weber, así como los factores y dimensiones que afectan directamente el ambiente laboral. Además, se expone el marco legal que respalda la investigación, destacando normativas nacionales, como la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), que enfatizan la importancia de un ambiente laboral adecuado.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología utilizada en la investigación. Se describe el enfoque mixto, el diseño de investigación transversal y no experimental, y los niveles descriptivo y explicativo que sustentan el estudio. Este capítulo también incluye la definición y operacionalización de las variables, especificando sus dimensiones e indicadores, y el cálculo del tamaño de la muestra, lo que garantiza la representatividad de los datos obtenidos. Además, se describen las técnicas empleadas, como encuestas y entrevistas, que permiten recoger información cualitativa y cuantitativa.

El cuarto capítulo presenta los resultados y la discusión, aquí se analizan los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los funcionarios del GAD

Municipal, los resultados se muestran mediante gráficos y tablas que ilustran las percepciones sobre el clima organizacional, las áreas de trabajo y el rendimiento laboral. En la discusión, se comparan los hallazgos con las teorías y antecedentes revisados, destacando las fortalezas y áreas de mejora en la institución. Este capítulo ofrece un análisis crítico sobre los aspectos que afectan el desempeño laboral, como la comunicación, el liderazgo y la satisfacción con las condiciones laborales, finalmente, en el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Las conclusiones responden directamente a los objetivos planteados, resaltando la relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, así como los factores que requieren atención para mejorar el ambiente de trabajo. Las recomendaciones, por su parte, proponen estrategias concretas para optimizar la comunicación interna, implementar programas de motivación y fortalecer las oportunidades de desarrollo profesional, con el objetivo de mejorar tanto el clima organizacional como la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal del cantón Tulcán.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional tiene una amplia relación con el ambiente que generan las personas que realizan sus actividades laborales en una misma organización, que favorece o impide el desarrollo del comportamiento del trabajador. Este tiene influencia de como el empleado se percibe así mismo y a la organización, teniendo como resultado el comportamiento y emociones. Por otro lado, la forma en que conciben el clima organizacional de una empresa está ligada a la comunicación, forma de liderazgo, distribución de trabajo y recompensa. Según Guevara (2018) "Es fundamental que las instituciones que brindan servicios e interactúan directamente con los clientes tengan un buen clima organizacional, puesto que, se verá reflejado en como atiende a la persona que necesita de dicho servicio" (p.12).

El clima organizacional a nivel mundial hace que defina el éxito o el fracaso de instituciones, llegando a resultados obtenidos después de realizar un análisis financiero, a través de indicadores cuantitativos. Según Rivera et al. (2018) "Está definido por una estructura piramidal, cuyo control lo tienen las autoridades, con el objetivo de que la persona que trabaja tenga un desarrollo eficaz, con resultados rápidos" (p. 9). El clima laboral a nivel latinoamericano, establece que para sea productivo los directivos, tengan comunicación que beneficia a la realización de las metas planteadas, debido a la coordinación con los empleados, que pueden establecer un desequilibrio en las actividades debido a la desorganización que desfavorece a las relaciones laborales y, por tanto, al ambiente laboral con resultados perjudiciales para la empresa.

En el Ecuador el clima organizacional está relacionado con la legislación laboral, donde se muestra que se debe brindar un trabajo de calidad, donde el ambiente de trabajo tenga conexión con la eficiencia de las personas. Las relaciones entre empresarios y trabajadores están estrechamente ligadas con el objetivo de los resultados económicos sean favorables para ambas partes. Este cuenta con el respaldo de leyes reglamentadas mediante un contrato de trabajo (Cajamarca, 2011).

Existe falencias en los procesos de mejoramiento del clima laboral que afectan la atención a los clientes, las posibles causas son, baja comunicación entre trabajadores con nexos pésimos en la institución.

Es importante tener en cuenta que las acciones de labores cotidianos con factores apropiados dan como resultado actividades realizadas de forma positiva con menos problemas de salud, bajos niveles de estrés, buenas relaciones interpersonales y sobre todo buena atención al cliente (Tovar, 2016).

El rendimiento laboral está relacionado con la productividad porque están inmiscuidas comportamientos que se vinculan a la tarea y actividades relacionadas con el puesto de trabajo, (Murphy, 1990 citado por Gabini, 2018) ha definido al rendimiento laboral como "conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja" (p. 27). Es por ello que la como resultado se da la productividad y eficacia de una persona en la empresa

Según Koopmans et al. 2011, citado por Gabini, 2018 establece tres claves fundamentales las cuales son: "a) el RL debe ser definido en término de comportamientos más que de resultados; b) el RL incluye sólo aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales, y c) el RL es una variable multidimensional". (p. 28). Es decir que el rendimiento laboral tiene una amplia relación con la conducta que tenga en las tareas y en el puesto de trabajo, las mismas que aportan a la empresa porque cumplen diferentes roles que dan como resultado el rendimiento de una persona en cuanto a su puesto de trabajo.

El clima organizacional que se establece en el GAD municipal puede estar relacionada con el bajo rendimiento laboral, así como también se vincula de forma directa con la calidad de servicio que se brinda a los clientes y al nivel de satisfacción de los mismos, por otro lado el clima organizacional está ampliamente afín al nivel de satisfacción que presenten los trabajadores del GAD municipal y finalmente se establece que todos estos aspectos definen la calidad de servicio que se da a la ciudadanía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El clima organizacional incide en el rendimiento laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional se lo podrá definir tomando en cuenta, como los trabajadores perciben las experiencias que tienen en la empresa. Diagnosticar como se encuentra el clima laboral otorga la posibilidad de mejorar conductas y condiciones laborales en la motivación y rendimiento, que no permitan obtener los resultados deseados; después de analizar los factores que afectan a los empleados, se puede plantear mejoras y cambios en la organización, que brindara bienestar y motivación a las personas para hacer productivos en su trabajo. (Pilligua & Arteaga, 2019)

El presente trabajo, pretende analizar la incidencia del rendimiento laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán, ya que, es fundamental que el clima laboral brinde armonía para establecer relaciones en el medio de trabajo, que favorezca a la eficiencia de cada una de las personas que están directamente relacionadas con los clientes, y los resultados que se obtengan. Para que una empresa cumpla con sus objetivos es primordial que exista clima laboral bueno, por el contrario, si este es deficiente, tendrá como consecuencias, conflictos, bajo rendimiento y no se cumplirá las metas propuestas.

De allí que el tema propuesto es trascendental, pues los principales beneficiados son los empleados, pues con ello se permite mejorar la calidad de servicios al cliente con atención respetuosa, mejorando el rendimiento y satisfacción de empleados y clientes, permitiendo alcanzar los objetivos con menos esfuerzo. Es posible que después de investigar se tenga un amplio enfoque de lo fundamental que es el buen clima de un lugar de trabajo y su estrecha relación con el desempeño de las actividades que se realizan cada día.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán
- Identificar los factores que se requieren evaluar para mejorar el rendimiento laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán.

- Proponer estrategias de motivación que mejoren el desempeño laboral de los trabajadores del GAD municipal del cantón Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán?
- ¿Cómo identificar los factores que se requieren evaluar para mejorar el rendimiento laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán?
- ¿Qué estrategias de motivación proponer para que mejoren el desempeño laboral de los empleados del GAD municipal del cantón Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación actual requiere identificar estudios previos que permitan fundamentar sus objetivos y hallazgos, para lo cual se seleccionan investigaciones con criterios de similitud temática, pertinencia temporal y análisis exhaustivo. Por ejemplo, Rivera, Rincón y Flórez (2018), en su artículo publicado en la revista *Espacios*, argumentan que el clima organizacional se relaciona estrechamente con las características motivacionales del entorno laboral. Según los autores, este ambiente organizacional incide en el comportamiento y las motivaciones de los empleados, siendo favorable cuando satisface sus necesidades personales y eleva su moral, mientras que se torna desfavorable al generar frustración. En este sentido, las organizaciones deben considerar cómo estas características afectan directamente el bienestar y la productividad de los trabajadores (Rivera et al., 2018, p. 21).

De igual manera, Tamayo y Romero (2019) sostienen en su tesis que el liderazgo positivo juega un papel determinante en la creación de un clima organizacional favorable. Los autores enfatizan que es fundamental eliminar los factores negativos que perturban la armonía en el ambiente laboral y promover una comunicación efectiva en todos los niveles jerárquicos. Además, señalan que un clima organizacional saludable permite que los empleados se sientan identificados con los valores y objetivos de la institución, fortaleciendo así su compromiso y desempeño laboral (Tamayo & Romero, 2019, p. 21).

Por otro lado, León (2016), en su tesis de licenciatura, aborda la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la institución Fondo Mi Vivienda SA Sede Central-Lima. Su estudio destaca que factores como las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente laboral, la comunicación y el grado de implicación de los empleados son determinantes en el rendimiento laboral. Sin embargo, también resalta la existencia de desafíos como el favoritismo de los superiores hacia ciertos empleados y problemas en la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, aspectos que pueden afectar negativamente el clima laboral y la percepción de equidad dentro de la organización (p.112).

A partir de estas investigaciones, se observa que el análisis del clima organizacional no solo permite comprender su impacto en el desempeño laboral, sino también identificar oportunidades para mejorar la satisfacción y productividad de los empleados. Esto resulta crucial para optimizar los procesos internos y fortalecer la calidad del servicio al cliente, finalmente el estudio del clima organizacional en el GAD municipal del cantón Tulcán se justifica como un medio para diagnosticar y abordar las áreas críticas que inciden directamente en el desempeño laboral y la eficiencia organizacional.

De las investigaciones que han sido citadas, claramente se desprende que el clima organizacional que se busca analizar en el GAD municipal del cantón Tulcán permite establecer cómo es el rendimiento laboral y la eficacia del trabajo en la realización de cada proceso, mejorando así la prestación de servicio al cliente.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Definiciones del clima organizacional

Según Tagiuri (1968, citado por Ramos, 2012), afirmó que "el clima laboral es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características" (p. 15). Es decir, que el clima de una organización es fundamental en una empresa porque es la percepción que cada uno de los trabajadores tiene, dando como resultado las actitudes y acciones que tienen las personas tanto de forma individual como grupal.

El clima laboral depende de las diferentes percepciones que tienen las personas que laboran en una empresa, las cuales se enfocan en el aspecto físico y humano en el que se realiza el trabajo diario. El clima laboral va cambiando de acuerdo con situaciones propias e internas que están estrechamente ligadas a la credibilidad, procesos de selección de llegada de información, formas de liderazgo y normas del grupo (Poole, 2006, p. 1).

2.2.1.2. Ventajas

El clima laboral ayuda a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona

frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y a la vez, este último influye sobre el primero (Rivera et al., 2018, p. 5)

2.2.1.3. Factores para evaluar el clima organizacional

El clima laboral considera varios factores fundamentales en las organizaciones, debido a que son las percepciones que tienen las personas sobre el ambiente en donde desarrollan sus actividades. Estas percepciones están relacionadas con estabilidad, compañerismo y trabajo en equipo, las cuales influyen favorablemente o no en la productividad de la empresa. Así mismo, Reyes (2010, citado por Pilligua & Arteaga, 2019).

establece que existen seis factores estrechamente vinculados con el clima laboral, los cuales son:

Comunicación

La comunicación en las empresas debe ser un sistema abierto, sin limitaciones por las jerarquías descendentes, sino regido por una organización horizontal. Así, las personas que conforman la organización tienen muy en cuenta los objetivos, las necesidades y las metas que se están persiguiendo. Reyes et al. (2017) afirman que “la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades del mundo cambiante” (p. 6).

Colaboración

Se evalúa la madurez, el respeto, la forma de comunicarse, el compañerismo y la confianza, los cuales son factores fundamentales para un buen ambiente en el trabajo. Estos factores resultan en relaciones humanas de calidad dentro de las organizaciones, que serán transmitidas y receptadas por los clientes.

Liderazgo

El liderazgo es un aspecto importante en una empresa porque define cómo funciona una organización. Este proceso incluye tanto a las personas que dirigen como a aquellos que tienen diferentes funciones en cada una de las áreas. Los resultados obtenidos dependen estrechamente del nivel de liderazgo presente en la institución.

Carrera profesional

Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tienen los trabajadores para optar por un ascenso laboral. Esto repercute en una mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al

desempeño, reflejándose en la evaluación de desempeño laboral. Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles (Pilligua & Arteaga, 2019, p. 5).

Satisfacción

La satisfacción en el trabajo está relacionada con las interacciones entre compañeros, las características del ambiente laboral y las percepciones que cada ser humano tiene sobre su puesto de trabajo. Otro factor importante es cómo se siente el trabajador respecto al salario o remuneraciones por las funciones que cumple en la empresa. Es decir, la satisfacción depende tanto de factores internos del individuo como de factores externos del ambiente laboral (Abrajan, Contreras & Montoya, 2009, p. 107).

Condiciones físicas

Elton Mayo, citado por Pilligua y Arteaga, establece que en una de sus investigaciones concluyó que los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados son elementos sustanciales (condiciones físicas) que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos. Así, en las organizaciones, los directivos deben tomar decisiones acertadas que generen un excelente clima laboral. (2019, p. 6)

2.2.2. Importancia del clima organizacional en una empresa

Actualmente, se considera el trabajo como el segundo hogar. Es por ello que el clima organizacional debe ser agradable, así como también el liderazgo, porque así los recursos humanos ayudarán al cumplimiento de las metas propuestas y los objetivos comunes de la empresa. Las interacciones que se presentan entre las personas de la organización son las que definen el clima, ya sea favorable o deficiente, porque otro factor vital es que no se debe ir en contra de las normas y valores establecidos por las autoridades de la sociedad, para evitar malentendidos y conflictos.

La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es solamente el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de esos factores, como el tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Sin embargo, en gran medida estas percepciones que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen pueden

depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización (Guevara, 2018, p. 18).

2.2.3. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben. Por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional, tales como los parámetros ligados al contexto, la tecnología y la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (Rodríguez, 2016, p. 6)

La teoría de Likert también establece que el clima participativo facilita la eficiencia y eficacia de las personas tanto de forma individual como grupal, debido a que la participación de las personas es una gran motivación de trabajo. Aquellas empresas que tengan condiciones que aseguren la realización de los fines y aspiraciones de cada uno de los trabajadores tienen un mejor rendimiento y satisfacción de los empleados.

Tabla 1: Tipos de clima organizacional.

CLIMA AUTORITARIO-EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	.Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Fuente. Chiavenato (2011) citado por Rodríguez, 2016.

2.2.4. Teoría Burocrática de Max Weber

Max Weber establece que la burocracia es una forma de organización social en la que se toma en cuenta la clasificación jerárquica, en la que se colocan a los seres humanos por niveles. En esta, cada persona tiene diferentes actividades y responsabilidades que determinan las relaciones de poder. Reyes (2020) establece que "desde la óptica de Weber, la burocracia se trata de una organización que constituye la única opción de administración y dominación en las sociedades modernas y cuya concepción está en estrecha relación con el proceso de racionalización" (p. 24). Weber toma en cuenta el conjunto de la organización, valorizando las estructuras y patrones de comportamiento.

Reyes (2020) afirma que la burocracia, vista desde el modelo de Weber (1991), establece seis características:

- Los sectores jurisdiccionales se organizan y regulan bajo normativas específicas, tales como leyes y ordenamientos administrativos.
- La estructura jerárquica establece niveles de autoridad estrictamente organizadas, donde los superiores ejercen control sobre los niveles inferiores.

- La gestión de los cargos se fundamenta en la conservación de documentos escritos, ya sean originales o en formato de proyectos.
- La administración especializada requiere de una preparación técnica y profesional para desempeñar las funciones asignadas de manera eficiente.
- Las actividades laborales, en su máximo desarrollo, exigen total dedicación y una estricta organización de la jornada de trabajo.
- Finalmente, el desempeño de los cargos se guía por normas generales que son estables, específicas y aprendibles (Reyes, 2020, pp. 25-26)

7.2.5 Relaciones laborales

7.2.5.1 Nivel de satisfacción y relaciones laborales

Las relaciones laborales se dan de forma diaria en una empresa, entre compañeros y con quienes lideran la organización, es por ello que es aquella que está íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción que tenga el trabajador, por otro lado, las relaciones laborales también se enfocan en la seguridad que brinde el empleador con contratos de empleo ocasionales o que brinden estabilidad a las personas. Así mismo García, et. al (2012) establece que: Esta relación que existe entre el clima laboral y la motivación afecta directamente a la competitividad de una empresa puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara en los procesos de calidad y elaboración de los productos y servicios, esto es de suma importancia en un mundo como el nuestro ya que se encuentra en constante movimiento debido a la globalización (p.2).

Por ello el clima laboral esta conexo con las relaciones laborales y el nivel de satisfacción que presenten los trabajadores, es cierto que no se puede saber con exactitud como es el clima laboral de la empresa, pero es fundamental darle la importancia adecuada y fortalecer los vínculos para tratar de eliminar las debilidades y asperezas que se encuentren entre los empleados todo ello con la finalidad de que las personas se sientan cómodas en su lugar de trabajo.

2.2.5. Rendimiento laboral

Para Chiavenato (2009) citado por Espinoza & Montalvo, 2021 asegura que "el desempeño laboral es la capacidad que tiene una persona para comenzar, desarrollar y culminar un trabajo de manera eficiente, con calidad y buen liderazgo para así lograr positivamente los objetivos trazados" (p.37). Es decir que los trabajadores ponen todas sus competencias a favor de cumplir con sus obligaciones

laborales para poder corresponder a las expectativas que tiene la empresa y cumplir con las metas propuestas.

2.2.5.1. Características del rendimiento laboral

Después de saber que el desempeño laboral analiza la forma en la que los empleados cumplen o no con las actividades designadas con la finalidad de cumplir con las metas propuestas por la empresa Corvo, 2018 citado por Espinoza & Montalvo, 2021) establece que existen tres características importantes en el desempeño laboral:

1 -Resultados, este concepto no aplica a los resultados obtenidos, puesto que, si bien los resultados pueden ser un producto parcial del desempeño, también pueden ser consecuencia de diversos factores.

2- Relevante para alcanzar la meta organizacional, el desempeño laboral debe dirigirse hacia los objetivos organizacionales que sean importantes para el puesto o función.

3- Multidimensional, cuando existe comportamientos diversos.

2.2.5.2. Desempeño laboral y clima organizacional

García, Escalante & Quiroga, (2012) afirma que "el clima laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral" (p. 15). El ambiente de trabajo es fundamental porque eleva la posibilidad de que una persona tenga un desempeño correcto, esto debido a que si el trabajador se siente cómodo tanto de forma física como emocional tendrá más libertad y comodidad para desenvolverse con seguridad pues se ha formado un equipo de trabajo donde se respaldan y ayudan entre compañeros.

Es de vital importancia que las organizaciones den seguimiento para verificar que se esté dando cumplimiento a los objetivos propuestos por la empresa, aquí la importancia de evaluar de forma periódica a los trabajadores con la clara finalidad de corregir y mejorar las debilidades o errores que no favorezcan el desempeño de las actividades de cada funcionario de la organización. El objetivo primordial de una organización según Lasluisa, (2016) "no es juzgar los resultados que se obtengan, al contrario, es detectar los puntos débiles que necesiten atención con la finalidad de retroalimentar y corregirlos evitando así el entorpecimiento en el desempeño de funciones y pérdidas para la empresa" (p. 58).

2.2.6. Atención al cliente

La atención al cliente es el contacto que tienen los trabajadores de una empresa con los usuarios en todo el proceso de prestación de un servicio o venta de algún producto la cual ayuda a que el cliente defina como fue la experiencia con esa empresa, es así que esta es una de las capacidades fundamentales en una organización para brindar servicios de calidad con clientes satisfechos.

Para una buena atención al cliente Andrade & Escalante (2015) presentan doce puntos importantes a tomar en cuenta: Saludo: Una buena atención empieza con dar un buen recibimiento al cliente.

Trato amable: Al cliente se le debe tratar con amabilidad y cortesía en todo momento, bajo cualquier circunstancia.

Actitud: En la atención al cliente lo que realmente importa es la actitud.

Rápida atención: Para que una buena atención al cliente sea considerada como tal, ésta debe ser rápida.

Atención personalizada: Hoy en día los clientes aprecian que se les brinde una atención personalizada.

Comodidad: Para que el cliente sienta que se le ha brindado una buena atención, es necesario que se sienta cómodo.

Seguridad: Así como el cliente busca sentirse cómodo en un negocio, también busca sentirse seguro.

Higiene: Una buena atención al cliente también implica contar con un local limpio y un personal aseado.

No presionar: Una buena atención también implica no presionar al cliente.

No discutir: No se debe presionar ni apurar al cliente, y mucho menos discutir con él.

Información: Una buena atención al cliente también implica que los vendedores estén bien informados.

Servicios adicionales: Finalmente, una forma de brindar una buena atención al cliente consiste en ofrecer servicios adicionales que sean, de preferencia, gratuitos.

Todos estos puntos son claves para ofrecer un servicio de calidad en donde el cliente pueda estar satisfecho porque se le ha brindado una atención con buena disposición, actitud positiva, con servicios a tiempo y esto influirá para que posteriormente las personas regresen porque han sido cumplidas sus expectativas y satisfechas sus necesidades.

La atención al cliente está desde el primer contacto que realiza con el usuario, observando la forma como le atiende, puede ir desde las expresiones del rostro hasta el momento en el que se dirige ya en palabras, el tiempo de la voz, la amabilidad y paciencia que tenga hacia la otra persona, por ello es fundamental que las autoridades de la organización realice constantes capacitaciones hacia el personal para que sean actualizados constantemente con técnicas y métodos para el mejoramiento constante de la atención al usuario con calidad y calidez.

2.2.6.1. Elementos de la Atención al cliente

Los aspectos importantes para brindar una buena atención al cliente según Andrade & Escalante (2015) son:

Accesibilidad: Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa. **Capacidad de respuesta:** Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

Cortesía: Durante la prestación de servicio el personal debe ser atento, respetuoso y amable con los clientes.

Credibilidad: El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.

Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.

Seguridad: Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.

Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.

Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

Se debe considerar que para ofrecer un servicio no solo basta con tener establecido como desarrollar dicho servicio si no que para establecer algo de calidad se debe integrar varios elementos tales como la actitud, empatía, cortesía, profesionalismo y predisposición para brindar un servicio que permita que el cliente obtenga lo que necesite, con una experiencia que le brinde satisfacción.

2.2.6.2. Importancia de la calidad de atención al cliente

La calidad de un servicio es el resultado de lo que se recibe con las expectativas de lo que se piensa que se recibirá, de esta forma cuando el cliente tiene bajas percepciones el nivel de satisfacción también baja, pero si tiene percepciones altas más que las expectativas el nivel de satisfacción también será alto. (Brown, 2016). Es por ello que es fundamental que las personas encargadas de la atención al cliente

realicen su trabajo con paciencia haciendo sentir al cliente cómodo, con soluciones o propuestas que apoyen al problema o necesidad de la otra persona.

La calidad de un servicio también se basa en la percepción que tiene el cliente, tomando muy en cuenta que el servicio tenga la capacidad de satisfacer la necesidad y cumpla con los requisitos de la persona que consume, por todo ello es de vital importancia que se debe hacer lo que el cliente necesita con actitud positiva y espíritu de servicio.

El tiempo de espera en un servicio es algo que el cliente toma en cuenta es por esta razón que se debe tomar en cuenta por los trabajadores para que puedan establecer y preparar a la empresa con el personal adecuadamente preparado con el número de trabajadores necesario para el cumplimiento ágil de las actividades, brindando así una solución y atención inmediata a los usuarios, dando como resultado clientes satisfechos (Castro, 2019, p 5-6).

2.2.7. Servicio al cliente en instituciones públicas

El servicio al cliente en el sector público está más preocupado en obtener el mayor número de clientes sin tomar en cuenta que lo que verdaderamente importa es que en los servicios brindados se debe brindar la oportunidad a los usuarios de quedar satisfechos, y los trabajadores cumplir con los objetivos y expectativas del cliente. Con todo esto lo que se logra es que las personas no estén satisfechas con la atención porque no satisfacen sus necesidades o requerimientos.

Castro, (2019) afirma

que hoy en día se está viviendo una situación preocupante por el mal servicio al cliente que prestan las empresas públicas de los servicios básicos debido a que los asesores que atienden no solucionan los requerimientos y problemas del cliente en tiempos óptimos acompañados de una mala atención incumplimiento protocolos de satisfacción esto genera inconformidad por parte del cliente obligándolos a finalizar la relación que mantengan con la empresa afectando en gran cantidad a la empresa.

2.2.8. Cliente satisfecho con atención pública

En la mayoría de las organizaciones la entrega de un producto o servicio se la brinda por medio de un servidor público, el cual guía, atiende y acompaña al cliente, es por ello que la satisfacción del cliente está íntimamente relacionada a la forma en la que sea atendido, además que es fundamental que el servicio que se brinda a las personas este diseñado para cubrir necesidades y satisfacer expectativas.

El ministerio del trabajo (2020)

establece que los mecanismos de calificación del servicio, las entidades deben realizar la medición y evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio para los siguientes ámbitos:

La atención brindada por el servidor público.

La calidad de los servicios.

La calidad de la gestión pública causa e impulsa al mejoramiento de forma continua del sector público, todo esto con la clara finalidad de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades de cada una de las personas. La gestión pública y la calidad está estrechamente relacionada con la mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios que usan un servicio y lograr la confianza en el sector público, todo esto se logra con servicios de calidad, atención amable, con personas pacientes que ayuden, guíen y orienten a los clientes en el menor tiempo posible.

2.2.10 Marco Legal

Para la sustentación legal del presente estudio de investigación se ha tomado en cuenta las normativas del poder legislativo de la República del Ecuador, entre ellas se considera las siguientes:

Ley	Artículo	Interpretación
Constitución de la República del Ecuador	Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución, 2008).	Este artículo de la constitución enfatiza la importancia del trabajo como un derecho y un deber social, así como su papel en la economía y la realización personal. También destaca la responsabilidad del Estado en garantizar condiciones laborales justas y dignas.
	Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas	Este artículo resalta la importancia de que las instituciones y funcionarios del Estado operen dentro de los límites legales y

que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación Constitución, 2008).

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

constitucionales, trabajen juntos para lograr los objetivos del Estado y aseguren que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de manera efectiva. Estas son directrices importantes para garantizar un gobierno eficiente y el respeto por los derechos de los ciudadanos en un sistema democrático.

En este artículo se señaló que estos principios se centran en garantizar que la administración pública funcione de manera eficaz, eficiente y transparente, y que esté orientada hacia la satisfacción de las necesidades de la sociedad a la que sirve. Estos principios son fundamentales para el buen gobierno y la prestación efectiva de servicios públicos.

Este artículo se refiere a la definición de servidores públicos, la protección de sus derechos, la creación de una entidad rectora para gestionar los recursos humanos y las remuneraciones en el sector público, y la regulación de varios aspectos de la función pública, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente y justa de la función pública.

Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 51.- Competencia del Ministerio de Relaciones

El Artículo se refiere a las competencias del Ministerio de

Laborales en el ámbito de esta Ley. - El Ministerio de Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias: a) Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos, conforme lo determinado en esta ley

Relaciones Laborales en el ámbito de las remuneraciones del sector público y la emisión de normas técnicas en recursos humanos. Estas competencias incluyen la capacidad de liderar y dirigir la gestión de salarios en el sector público, asegurando la coherencia y la equidad en las políticas salariales. Además, el ministerio tiene la autoridad para emitir normas técnicas que regulen aspectos relacionados con el personal del sector público, garantizando así una gestión eficiente de los recursos humanos en la administración pública.

Art. 112.- De la remuneración variable por eficiencia. - Son mecanismos retributivos variables y complementarios a la remuneración mensual unificada, derivados de la productividad y del rendimiento en el desempeño del puesto, para el cumplimiento de objetivos y metas cuantificables en la consecución de productos, calidad del servicio, ventas o niveles de control, la cual constituye un ingreso complementario y no forma parte de la remuneración mensual unificada.

Este artículo se refiere a la implementación de incentivos y bonificaciones basados en el desempeño y la productividad de los empleados, lo que puede proporcionar ingresos adicionales, pero que no se incluyen como parte de la remuneración mensual básica. Estos mecanismos tienen como objetivo motivar a los empleados a alcanzar metas específicas y mejorar su rendimiento en el trabajo.

Art. 130.- De las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio - El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se

Este artículo sugiere que el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá normas técnicas que establecerán estándares de calidad de servicio para organismos, instituciones y entidades relacionados con relaciones laborales, y que estas

	<p>encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros:</p> <p>Art. 1 Del objeto. La presente Norma Técnica tiene por objeto regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones contempladas en el ámbito de aplicación de este Acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional.</p> <p>Art. 2.- Del ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente Norma Técnica son de aplicación obligatoria en todas las instituciones del Estado, comprendidas en el artículo 3 de la LOSEP.</p> <p>Art. 4.- De la Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional. - La medición de clima laboral, se debe realizar anualmente de manera obligatoria, según la planificación anual establecida por la Dirección de gestión del Cambio y Cultura Organizacional. La medición de cultura organizacional se realizará de manera obligatoria una vez cada dos años.</p>	<p>normas se basarán en ciertos parámetros</p> <p>Este artículo describe que la Norma Técnica tiene el propósito de regular los procedimientos para medir el clima laboral y la cultura organizacional en instituciones específicas, con el objetivo de fomentar la mejora continua en el entorno laboral de estas instituciones. La Norma Técnica proporcionará directrices y estándares técnicos para llevar a cabo estas mediciones de manera efectiva.</p> <p>El artículo establece que las disposiciones de la Norma Técnica son de aplicación obligatoria en todas las instituciones del Estado que están comprendidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público del Ecuador (LOSEP). Esto significa que estas instituciones gubernamentales deben cumplir con las reglas y regulaciones establecidas en la Norma Técnica de acuerdo con la ley.</p> <p>El artículo establece las pautas para la medición del clima laboral y la cultura organizacional en la organización. La medición del clima laboral debe realizarse de manera anual, mientras que la medición de la cultura organizacional debe llevarse a cabo cada dos años. La planificación y la implementación de estos procesos están a cargo de la Dirección de Gestión del</p>
--	--	---

Acuerdos. Mdt-2018-0138 Para Medición Organizacional Del Servicio Público

Cambio y Cultura Organizacional. Estas evaluaciones son importantes para comprender y mejorar el entorno de trabajo y la cultura de la organización.

Las unidades mencionadas son esenciales para llevar a cabo con éxito la medición del clima laboral y la cultura organizacional en la organización. La Unidad de Gestión del Cambio lidera el proceso, el departamento de Comunicación se encarga de la divulgación y la transparencia, y el departamento de Talento Humano contribuye en la recolección y análisis de datos, así como en la implementación de cambios en base a los resultados.

Art: 5. De los responsables institucionales. - Las unidades involucradas directamente en la aplicación de la medición de clima laboral y cultura organizacional entidades, serán:

- a) Unidad de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces;
- b) Comunicación; y,
- €) Talento Humano.

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.

La medición de clima laboral en una institución pública tiene como objetivo principal recopilar información técnica y sistemática sobre la percepción de los empleados acerca de su entorno laboral. Esta información se utiliza para identificar y abordar factores críticos que afectan el compromiso y la productividad de los empleados, con el propósito de mejorar la calidad del servicio que se brinda 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.

Este artículo define el clima laboral como la percepción de los empleados acerca de su entorno de trabajo y destaca su influencia en el desempeño laboral. Es importante tener un clima laboral positivo y saludable para fomentar

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

el compromiso y la productividad de los empleados.

Estos tres componentes son críticos para comprender y evaluar el clima laboral en una organización.

Al medir el liderazgo, el compromiso y el entorno de trabajo, una organización puede identificar áreas de fortaleza y debilidad en su entorno laboral y tomar medidas para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados. La medición de estos componentes puede proporcionar una visión holística del estado del clima laboral y orientar las decisiones y estrategias de gestión de recursos humanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Se utilizó el enfoque mixto, el cual nos permitió dar soporte a las entrevistas y encuestas que conlleva al cumplimiento de los objetivos planteadas en la investigación.

La presente investigación tiene un enfoque mixto es decir que se usan técnicas cualitativas y cuantitativas. El enfoque cualitativo utiliza técnicas de entrevistas no estructuradas con las cuales se pretende establecer los estados de la realidad en la sociedad tomando en cuenta fundamentalmente a los individuos involucrados y las conductas que tienen; la persona que investiga tiene el objetivo de determinar los resultados centrales en las experiencias sociales, con un significado en la vida de los sujetos. Esta investigación permite establecer situaciones actuales o que surgen mientras se realiza todo el proceso de investigación con escenarios y aspectos de la conducta humana. (Escudero & Cortez, 2018)

El enfoque cualitativo, ayudara a estudiar las cualidades del objeto de investigación, permitiendo obtener puntos de vista y opiniones, sobre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Este enfoque brinda la oportunidad de resaltar y explicar detalles importantes sobre el clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral, se toma en cuenta a cada una de las variables que se va a investigar haciendo uso de entrevistas en la institución implicada, en esta investigación el GAD Municipal de la ciudad de Tulcán.

Se utilizó la investigación cuantitativa mediante la aplicación de encuestas dirigidas a diferentes personas que trabajan el Gobierno autónomo descentralizado de Tulcán, con la finalidad de obtener datos reales que ayuden a obtener datos reales. Alan & Cortez, (2017) establecen que "La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados" (p.69). La investigación cuantitativa ayuda a obtener datos de vital importancia, además de ser un método imparcial, siendo una forma más adecuada de analizar información real sin tergiversarla.

3.1.2. Tipo de Investigación

De Campo

El presente trabajo de investigación es de campo porque es aquella que establece que la recolección de datos sea de forma directa con la realidad, en la cual no se puede manipular ni controlar las situaciones o variables, es decir que se va a realizar un estudio de las situaciones de manera natural. La persona que realiza la investigación no puede manipular o cambiar las variables porque de esta forma se pierde el entorno natural que se ha desarrollado. (Palella y Martins citado por Cajal, 2018)

La investigación es de campo porque es la que permite que se pueda recopilar y obtener información real en el lugar de trabajo de cada una de las personas a las que se va a estudiar es así que esta ayudará a recopilar la información necesaria para comprobar la idea o hipótesis de forma real en el lugar de trabajo de las personas del GAD municipal de Tulcán. Permitiendo así que la investigación tenga los mejores resultados al no permitir la manipulación de las condiciones de estudio de los empleados y se podrán brindar información real para usarla en este trabajo.

3.1.2.1. Niveles de investigación

Investigación descriptiva

En esta investigación se hace uso de la investigación descriptiva, puesto que, se hace el seguimiento correspondiente a cada una de las variables con sus dimensiones, posterior a ello, se describen los resultados obtenidos de cada una de las variables. Según Revista Recimundo (2020) se describe que "La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable" (p.164). Es adecuado mencionar que la investigación descriptiva, es capaz de estudiar a un objeto o un sujeto de forma individual (autónoma) y luego compararlo con sus semejantes de diferente composición. Este tipo de investigación es uno de los factibles dado que el participante, indaga por sus propios medios y con su enriquecimiento de conocimientos, busca resolución a las grandes problemáticas.

Investigación Explicativa

Se hace el uso de investigación mixta, ya que permitió realizar un análisis y complementariamente la explicación en cuanto a los resultados obtenidos. Según Cadena (2018) se entiende que "En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables" (p.51). Abordando de mejor manera este tema, la investigación explicativa emite criterios de acuerdo a factores causales, es decir que no busca dar relevancia al problema, más bien se encarga de buscar los factores que dieron el origen a la problemática.

3.1.2.2. Diseño de la investigación

Investigación Transversal

El diseño de investigación utilizada transversal, puesto que, se estudió la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los empleados del GAD Municipal de Tulcán Según Velásquez (2023) se amplía que "Una investigación transversal permite comparar muchas variables diferentes al mismo tiempo. Podrías, por ejemplo, ver la edad, el sexo, el NSE y el nivel educativo en relación con los kilómetros caminados, con poco o ningún costo adicional" (p.01). Es así como este tipo de investigación es tan factible para la organización de cronogramas y tablas de cálculo, ya que permite tener una agrupación con datos de diferente valor, pero que aun así poseen la misma composición nominal.

Investigación No experimental

El estudio se constituye en una investigación no experimental, ya que, Según Arias (2012) deduce que la investigación no experimental es "la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, de allí su carácter de investigación no experimental" (p.38). Es así que la investigación no experimental es netamente de carácter autónomo, recalcando que las variables en este tipo de investigación no tienen validez, todo criterio emitido es netamente de lo observado.

3.2. HIPÓTESIS

El clima organizacional incide significativamente en el rendimiento laboral de los empleados del GAD Tulcán.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1 Definición Variable Independiente

Clima Organizacional

El clima organizacional está sumamente ligado al lugar de trabajo de una persona, con las relaciones que se establecen entre compañeros de trabajo, es decir, empleados y líderes, así como también la interacción con los individuos externos conocidos como clientes; esta variable permite destacar la calidad de las labores, mediante la percepción de la organización vinculadas a las realidades del trabajo (Niebles, Martínez & De la Ossa, 2019).

3.3.2 Definición Variable Dependiente

Rendimiento Laboral

El desempeño laboral tiene como objetivo evaluar el trabajo realizado por una persona, considerando los esfuerzos individuales; esta variable ayuda a analizar los principios que equilibran a las personas, puesto que, aportan ideas innovadoras, son responsables, respetuosas con metas de superación y comprometidas con su trabajo; ocurre todo lo contrario cuando un sujeto no tiene la motivación suficiente para tener un rendimiento laboral elevado (Samamé, 2019).

3.3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2: Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente Clima organizacional	Ventajas	Nivel de motivación Grado de satisfacción de las necesidades personales Calidad de comunicación Valor del Trabajo en equipo	Encuesta y entrevista	Cuestionario
	Factores del clima organizacional	Nivel de Liderazgo Nivel de formación profesional Grado de Satisfacción Calidad de las condiciones físicas		
	Importancia del clima organizacional en una empresa	Grado de resultados		
	Relaciones laborales	Nivel de satisfacción y relaciones laborales		
Dependiente Rendimiento laboral	Características del desempeño laboral	Alcance de la meta organizacional		
	Desempeño laboral y clima organizacional	Grado de cumplimiento de objetivos		
	Elementos de la Atención al cliente	Nivel Accesibilidad Grado de Credibilidad Nivel de Fiabilidad Calidad de Seguridad Nivel Profesionalismo Grado de Empatía		

Importancia de la
calidad de atención de
Número de clientes cómodos

Servicio al cliente
en instituciones públicas
Calidad del servicio al cliente

Cliente satisfecho
con atención pública
Nivel de satisfacción

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Análisis estadístico

3.4.1.1 Población

La población en si es el conjunto total de los individuos que conforman el objeto de estudio, referente a esto la investigación se enfocó en los empleados del GAD Municipal de Tulcán según su distributivo de personal cuenta con un total de 677 empleados dentro de la institución

3.4.1.2 Muestra

Ahora bien, para facilitar la aplicación de los instrumentos se procedió a hacer un muestreo probabilístico en lo cual se seleccionan una proporción del total de la población aplicándose la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot (p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2 \cdot (p \cdot q))}{N}}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

z = Nivel de confianza

p = proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q = proporción de la población si la característica deseada (fracaso).

e = Margen de error

De este modo reemplazando los valores de nuestra población obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(0.05)^2 + \frac{((1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5))}{677}}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot (0.25)}{(0.0025) + \frac{((3.8416) \cdot (0.25))}{677}}$$

$$n = \frac{0.9604}{(0.0025) + \frac{0.9604}{677}}$$

$$n = \frac{0.9604}{(0.0025) + 0.00141861152}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.00391861152}$$

$$n = 245,086811$$

$$n = 245$$

Por lo tanto, la muestra para el levantamiento de información sería de 245 encuestados, debido a que no se toma en cuenta los decimales porque son personas y estas no se pueden fraccionar. Así mismo se establece una distribución de la muestra considerando el número de direcciones y como están conformadas dándonos como resultado lo siguiente:

Dirección	Población	Porcentaje en relación con el total	Distribución de la muestra
Alcalde	1	0,15	0
Concejales	7	1,03	3
Secretaría General	9	1,33	3
Procuraduría Sindica	5	0,74	2
Planificación Estratégica	13	1,92	5
Planificación y Gestión territorial	35	5,17	13
Obras Publicas	103	15,21	37
Fiscalización	10	1,48	4
Gestión y Control	85	12,56	31
Desarrollo Sostenible	44	6,50	16
Sostenibilidad Ambiental	202	29,84	73
Cultura	45	6,65	16
Transito	23	3,40	8
Administrativa	58	8,57	21
Financiera	37	5,47	13
Total	677	100,00	245

En este caso se muestra la distribución de la muestra de acuerdo al numero de direcciones e involucrados en cada uno y considerando el porcentaje de cada dirección para multiplicarlo con la muestra obtenida y obtener el numero de encuestas a realizarse por área.

3.4.2. Métodos

- Métodos Inductivo

Según Rodríguez, Pérez (2017).

Se entiende que Es el método base del paradigma positivista de investigación, pues, al partir de evidencias empíricas, alegan sus defensores, está despojado por completo del subjetivismo. Este procedimiento inductivo ha sido potenciado por los positivistas como el único válido para generar conocimientos (p.187).

Con esta primicia se entiende que el método inductivo tiene carácter científico, ya que todo lo que el autor mencione es porque fue previamente observado y tiene veracidad que sustenta su dictamen en evidencias.

- Método deductivo

Según Mandamiento, Ruiz (2017). Se corrobora que "La comprobación es un procedimiento que permite verificar los resultados obtenidos por las leyes inductivas, se emplea con más frecuencia en la ciencia física y en la matemática". (p.18). Es así como este tipo de método busca bases con dictámenes practico-experimental, que busca dar resoluciones alas grandes problemáticas actuales y lo hace mediante una cadena de principios, que fueron anteriormente ya validados.

3.4.1. Técnicas

Se utilizaron dos tipos de técnicas, entrevistas y encuestas. Las entrevistas se las realizó a la muestra obtenida, en este caso, se enfocó a los funcionarios del GAD Municipal del cantón" Tulcán" por otra parte se utilizó entrevistas con la finalidad de obtener respuestas.

Encuesta

Según Katz, Seid, Abiuso (2019). Sustentan a "encuesta como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto" (p.02). Se define así a las encuestas como un método de investigación, proporciona datos de proporcionalidad y variabilidad, que pueden ser de carácter inductivo. Desde la perspectiva cuantitativa las entrevistas son formulaciones de entrevistas, que tiene un mismo prospecto pero que su resultante total, busca obtener una numeración específica.

Entrevista

Según Avila, Gonzales, Licea (2020) la entrevista determina que "El investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar la información que necesita, y así asegurar mejores respuestas, al aclarar preguntas o dudas, si hubiera una interpretación errónea" (p.68). Se determina así a la entrevista como un método importante de investigación, dado su carácter dialectico, se hace una confrontación cara a cara en la que se puede inhibir, aprobar o negar, las diferentes tesis ya sea por parte del entrevistado o entrevistador. Se agrega que la entrevista debe seguir

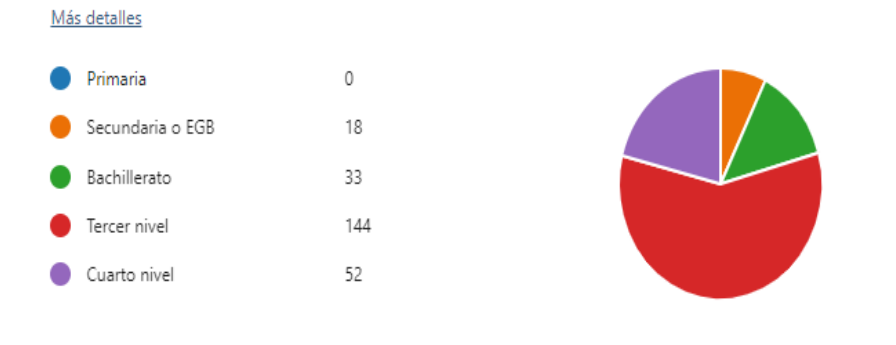
una estructura cronológica, es por eso que también es considerada como un tipo de investigación cualitativa.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de encuestas

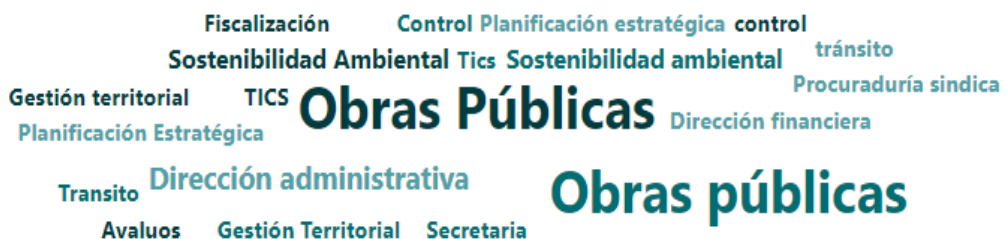
Figura 1. Nivel de formación académica



El gráfico refleja una estructura educativa favorable dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán, con un predominio de empleados con formación de tercer y cuarto nivel. Este perfil educativo elevado podría estar correlacionado con un mejor clima organizacional, dado que estudios sugieren que un nivel académico más alto contribuye a una mayor capacidad de adaptación a cambios, motivación para el desarrollo profesional y compromiso con la organización (González & Espinosa, 2021). Esta diversidad en la formación también podría ser un factor relevante en la mejora del rendimiento laboral, ya que los empleados mejor capacitados suelen estar más preparados para asumir responsabilidades complejas y colaborar en ambientes dinámicos.

Figura 2. Área de trabajo

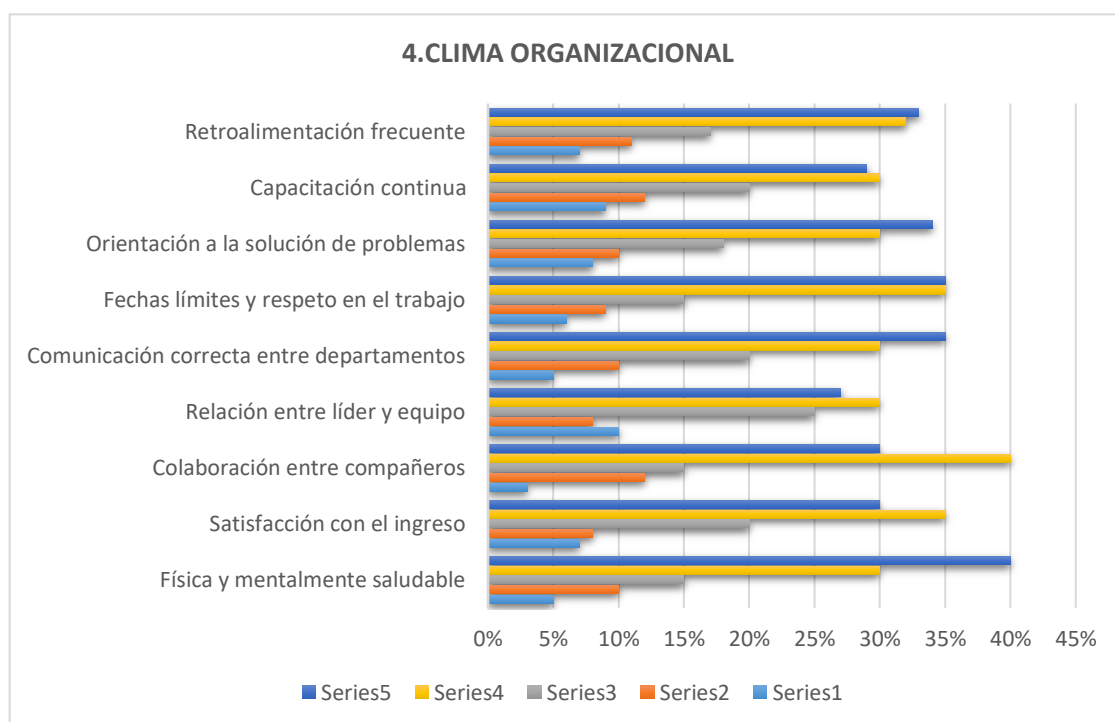
44 encuestados (18%) respondieron **Obras Públicas** para esta pregunta. ...



En este gráfico de nube de palabras se observa que el área de *Obras Públicas* es la que más resalta en las respuestas de los encuestados, con un 18% de menciones, lo que indica su relevancia dentro del contexto del clima organizacional y el rendimiento laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán. Además, otras áreas como *Dirección Administrativa*, *Fiscalización* y *Planificación Estratégica* también son frecuentemente mencionadas, lo que sugiere que estas áreas juegan un papel importante en la estructura organizacional. La prominencia de áreas clave como *Sostenibilidad Ambiental* y *Gestión Territorial* refleja una orientación hacia la planificación y gestión eficiente de los recursos, aspectos que contribuyen al buen rendimiento laboral.

Esto pone en evidencia que las áreas mencionadas son cruciales para el desarrollo de actividades estratégicas y operativas en el municipio, y su impacto en el clima organizacional es significativo, ya que las funciones que desempeñan están directamente relacionadas con la planificación y el control de recursos municipales, aspectos esenciales para mantener un entorno de trabajo estable y productivo. Como señala González y Espinosa (2021), la cohesión entre los departamentos clave en una organización contribuye a una mayor eficiencia y un clima organizacional positivo.

Figura 3. *Clima organizacional*



Los resultados en torno al clima organizacional reflejan la percepción de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán sobre diferentes factores que influyen en su ambiente laboral. Se destaca que la retroalimentación frecuente es uno de los aspectos mejor valorados, lo cual sugiere que los empleados sienten que reciben comentarios constantes sobre su desempeño, favoreciendo la mejora continua. Sin embargo, la capacitación continua, aunque con una valoración positiva, muestra oportunidades de mejora, lo que podría estar afectando el desarrollo de habilidades y la adaptación a los cambios en el entorno laboral.

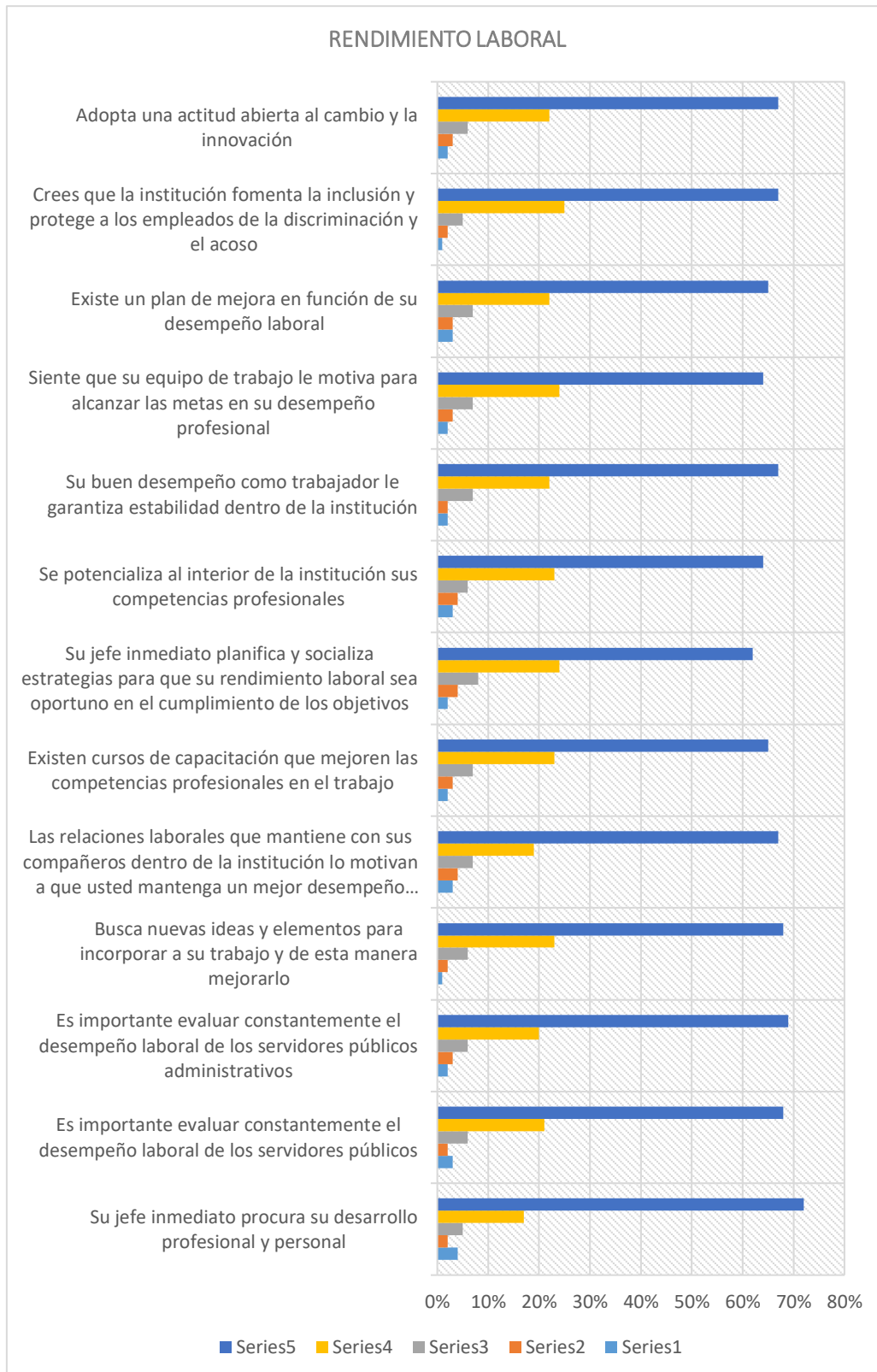
Otro factor relevante es la orientación a la solución de problemas, que se percibe de manera favorable, indicando un enfoque proactivo por parte de los empleados en la resolución de dificultades. No obstante, la percepción sobre el respeto a los plazos y fechas límites refleja un nivel de satisfacción moderado, lo que puede indicar que algunos empleados se sienten presionados o que el manejo del tiempo no es el adecuado.

En cuanto a la comunicación y la relación entre compañeros, ambas dimensiones son valoradas positivamente, lo que sugiere una buena cohesión y colaboración dentro del equipo de trabajo. De igual forma, la relación entre líderes y equipo es percibida de manera favorable, lo que indica un liderazgo efectivo que motiva a los empleados y les brinda apoyo para alcanzar los objetivos.

Por otro lado, la satisfacción con el ingreso muestra un nivel más bajo de aprobación, lo que revela una posible insatisfacción salarial, factor que podría influir negativamente en la motivación y el rendimiento laboral. Finalmente, el bienestar físico y mental se presenta como uno de los aspectos más preocupantes, con una baja valoración, lo que sugiere que el personal siente que su salud no está siendo suficientemente cuidada, afectando así el clima organizacional y potencialmente su desempeño general.

Es importante resaltar que, mientras que aspectos como la retroalimentación, la comunicación y el liderazgo son bien valorados, otros factores como la capacitación, la satisfacción salarial y el bienestar integral requieren atención para mejorar el clima organizacional y, con ello, el rendimiento laboral de los empleados.

Figura 4. Rendimiento laboral



Los resultados de la evaluación de la percepción de los empleados sobre diversas áreas clave del desarrollo profesional, el apoyo recibido por parte de sus superiores, y las condiciones laborales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Entre los aspectos mejor valorados se destaca que la mayoría de los empleados considera que su jefe inmediato procura su desarrollo tanto profesional como personal. Esto es fundamental, ya que el apoyo directo de los superiores incide positivamente en el rendimiento laboral y en la satisfacción general de los empleados.

Asimismo, la evaluación constante del desempeño laboral, tanto en servidores públicos administrativos como en otros servidores públicos, recibe una alta valoración, lo que sugiere un entorno donde el monitoreo y la retroalimentación del trabajo son prácticas comunes. Sin embargo, otras áreas, como la búsqueda de nuevas ideas para mejorar el trabajo y la existencia de cursos de capacitación que potencien las competencias profesionales, muestran una valoración media, lo que indica que estas podrían ser áreas con oportunidades de mejora.

De igual forma, la satisfacción con las relaciones laborales y la planificación de estrategias por parte de los jefes inmediatos también son bien valoradas, lo que refuerza la idea de una cultura organizacional que fomenta la colaboración y la eficacia.

En resumen, aunque existen áreas bien evaluadas, como el desarrollo profesional y el liderazgo, hay aspectos relacionados con la innovación y la capacitación que requieren atención para optimizar el clima organizacional y el rendimiento laboral de los funcionarios públicos.

4.1.2. Resultados de entrevistas

Tabla 3. Resultados de las entrevistas

Pregunta	Respuesta Entrevista 1	Respuesta Entrevista 2	Respuesta Entrevista 3	Respuesta Entrevista 4	Respuesta Entrevista 5	Respuesta Entrevista 6
¿Considera usted que el clima laboral del GAD municipal Tulcán es el adecuado para que los servidores públicos realicen sus funciones eficientemente como lo dispone el Art. 228 de la LOSEP?	Sí, ya que se está cumpliendo lo estipulado en la norma.	Falta definir roles y procesos estructurados.	Si.	Existen las condiciones, pero hay aspectos que se pueden mejorar.	Considere que sí, debido a que las autoridades se aseguran de mantener un ambiente adecuado.	Iniciando con el bienestar del servidor público a través de pausas activas.
¿En función del orgánico estructural, cómo se establecen los mecanismos de capacitación del personal según el Artículo 195 de la LOSEP?	Mediante diferentes proyectos de capacitaciones a cada uno del personal en áreas y dependencias.	La capacitación debe estar enfocada en las funciones específicas que desempeña cada funcionario.	Mediante capacitaciones puntuales en los temas de necesidad.	Se realiza la coordinación con Talento Humano para capacitación específica y general.	Se realiza la identificación de necesidades y evaluación continua.	De acuerdo a la planificación, se fortalecen las capacidades del personal.
¿En la institución cómo mejoran el clima organizacional para brindar servicios de calidad según el artículo 228 de la LOSEP?	Generando un ambiente de apoyo, programando actividades con salud ocupacional.	Capacitando al personal y desarrollando un manual de procesos.	Mediante la implementación de pasos activos.	Se ejecutarán las evaluaciones periódicas.	Para mejorar el clima organizacional es necesario promover el liderazgo y el trabajo en equipo.	Iniciar una jornada productiva y propositiva en beneficio de la colectividad.
¿Cuáles son los objetivos de la nueva administración para mejorar el clima organizacional según el Art. 216 de la LOSEP?	Mantener un espacio armónico realizando análisis y planteando objetivos en el personal.	Elaborar plan de fortalecimiento institucional y capacitar al personal.	Implementación de estándares de transparencia y excelencia.	Brindar atención eficiente y oportuna.	Para mejorar la administración se necesita mejorar la comunicación interna y externa.	Planificación, organización y proyectos prioritarios.
¿Cree usted que, al mantener motivados a los servidores públicos administrativos, estos desempeñarán sus funciones de manera eficiente?	Sí, genera confianza y mejora el desempeño laboral.	La capacitación motiva a los servidores públicos.	Si.	La motivación es un aspecto clave.	La motivación es clave para lograr objetivos institucionales.	Sí, en un ambiente laboral óptimo.
Según el art. 216 de la LOSEP, ¿cuáles son los métodos utilizados para incentivar el cumplimiento de las metas establecidas?	Plasmando los objetivos fijados para el desarrollo laboral mediante el POA y capacitaciones.	Capacitaciones, talleres motivacionales y giras de observación.	Indicadores de resultados de programas de capacitación.	Se promueve el personal eficiente dentro de las posibilidades institucionales.	Se implementan programas de motivación, incentivos y mejora de condiciones laborales.	Compromiso y cumplimiento de funciones.

Los resultados de las entrevistas reflejan una percepción generalmente positiva sobre el clima laboral en el GAD municipal de Tulcán, aunque también revela oportunidades de mejora. Los entrevistados coinciden en que el ambiente de trabajo es adecuado o está en proceso de mejora, cumpliendo en gran medida con las disposiciones legales, aunque algunos subrayan la importancia de definir mejor los roles y procesos dentro de la organización. Esto muestra que, si bien el entorno laboral es favorable, aún existen áreas clave que requieren atención para optimizar la eficiencia y claridad en las funciones de los empleados.

La capacitación es otro tema recurrente en las entrevistas. Se percibe como un factor esencial para el buen desempeño del personal. Todos los entrevistados están de acuerdo en que la formación debe estar alineada con las necesidades específicas de cada área y rol, aunque algunos destacan la necesidad de estructurar mejor los programas de capacitación. Esto sugiere que, aunque la capacitación es una herramienta valiosa, se requiere un enfoque más dirigido y organizado para maximizar su efectividad y lograr un impacto real en el rendimiento institucional.

El clima organizacional también es una prioridad para los entrevistados. Muchos mencionan la importancia de generar un ambiente de trabajo saludable a través de actividades como la salud ocupacional, el liderazgo y el trabajo en equipo. Sin embargo, algunos apuntan hacia la necesidad de formalizar estos esfuerzos mediante la creación de manuales de procesos y evaluaciones periódicas, lo que indica que el GAD está en camino de crear un entorno laboral óptimo, pero debe fortalecer ciertos mecanismos de control y mejora continua.

Los objetivos de la nueva administración son otro punto destacado en las entrevistas. Existe un consenso en que la eficiencia y la mejora del clima organizacional son los pilares centrales de esta nueva etapa. Sin embargo, mientras algunos ponen énfasis en la transparencia y la excelencia, otros resaltan la importancia de mejorar la comunicación tanto interna como externa. Esto sugiere que, aunque los objetivos son claros y compartidos, existen diferencias en las prioridades y métodos para alcanzarlos, lo que abre un espacio para ajustar y coordinar mejor las estrategias implementadas.

En cuanto a la motivación de los servidores públicos, todos coinciden en que es fundamental para garantizar el buen desempeño y la eficiencia. La confianza, un

ambiente laboral positivo y los incentivos se mencionan como factores clave para mantener al personal motivado. Este enfoque destaca la importancia de cuidar el bienestar del personal, ya que su motivación se traduce directamente en mejores resultados para la institución.

Finalmente, los métodos para incentivar el cumplimiento de metas varían entre los entrevistados. Algunos mencionan la importancia de los indicadores de resultados, mientras otros se centran en programas motivacionales y talleres de capacitación. A pesar de las diferentes perspectivas, todos coinciden en que la capacitación y los incentivos son herramientas esenciales para alcanzar los objetivos de la organización.

Las entrevistas revelan un esfuerzo significativo por parte del GAD municipal de Tulcán para mejorar su clima organizacional, capacitar a su personal y motivar a sus servidores públicos. Sin embargo, también destacan áreas que requieren mayor atención, como la definición de roles, la formalización de procesos y la necesidad de fortalecer la comunicación. La motivación y el bienestar del personal son claramente reconocidos como factores clave para el éxito institucional, y aunque existen diferencias en los enfoques para alcanzar las metas, hay una visión compartida de mejorar continuamente la eficiencia y el ambiente de trabajo.

4.2. DISCUSIÓN

Para conocer el clima organizacional en el GAD Municipal del cantón Tulcán fue indispensable analizar los resultados obtenidos a partir de encuestas y entrevistas, los cuales reflejan tanto aspectos positivos como áreas de mejora dentro de la institución. Al contrastar estos resultados con el marco teórico y los antecedentes revisados, se destacan varias coincidencias y puntos clave que merecen mayor análisis.

Uno de los hallazgos más relevantes es la alta valoración que los empleados otorgan a la retroalimentación frecuente y la capacitación continua, factores que, según Rivera et al. (2018), son esenciales para mantener un clima organizacional favorable. Sin embargo, también se evidenció la necesidad de mejorar las oportunidades de desarrollo profesional, ya que algunos empleados expresaron que las promociones y el reconocimiento no son claros ni accesibles para todos. Esto está en línea con lo que León (2016) identificó en su estudio, donde señaló que la falta de equidad en la promoción y el favoritismo impactan negativamente en el clima laboral. Por lo tanto,

es fundamental que la organización desarrolle mecanismos transparentes para el reconocimiento y el ascenso, lo que contribuirá a mejorar la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados.

Además, un aspecto que surgió con fuerza en las entrevistas es la percepción de que la comunicación interna puede mejorarse. Aunque muchos empleados consideran que la comunicación es adecuada, algunos señalaron que en situaciones de alta carga laboral la definición de roles y responsabilidades podría ser más clara. Reyes (2017) sostiene que una comunicación abierta y fluida es clave para el buen funcionamiento organizacional, ya que fomenta la colaboración entre los miembros y facilita el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, el GAD Municipal debe reforzar sus canales de comunicación para asegurar que todos los empleados estén al tanto de sus funciones y de las expectativas organizacionales.

La relación entre liderazgo y clima organizacional también se evidenció como un factor decisivo. Los empleados valoran el liderazgo participativo, lo que está en consonancia con la teoría de Likert (1968), quien enfatiza que un liderazgo eficaz no solo debe centrarse en la supervisión, sino también en el apoyo y desarrollo del personal. El liderazgo participativo fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador, donde los empleados se sienten apoyados y escuchados. Sin embargo, se debe continuar fortaleciendo las habilidades de liderazgo dentro de la organización, promoviendo un estilo que integre tanto la dirección estratégica como el bienestar emocional de los empleados.

Otro aspecto crítico identificado es la satisfacción con las condiciones físicas y mentales del entorno laboral. La encuesta reveló que, aunque la mayoría de los empleados consideran que su entorno de trabajo es adecuado, existe una minoría que percibe que las condiciones físicas podrían mejorarse. Esto coincide con las conclusiones de Elton Mayo, citado por Pilligua y Arteaga (2019), quien destacó la importancia de contar con espacios de trabajo ergonómicos y equipados adecuadamente para potenciar la productividad y el bienestar de los empleados. En este sentido, es recomendable que la institución continúe evaluando y ajustando sus espacios de trabajo para asegurar que todos los empleados puedan desempeñar sus labores de manera cómoda y eficiente.

Finalmente, es importante abordar el impacto que el clima organizacional tiene en el desempeño laboral. Según García et al. (2012), un buen clima organizacional es un factor clave que influye directamente en la competitividad de la empresa. Los empleados que trabajan en un ambiente favorable tienden a ser más productivos y a sentirse más comprometidos con los objetivos de la organización. Los resultados obtenidos en el GAD Municipal del cantón Tulcán reflejan que, si bien muchos empleados están satisfechos con el clima organizacional, es necesario continuar fortaleciendo ciertos aspectos, como la claridad en los procesos de comunicación y la equidad en el reconocimiento y promoción. Estos ajustes no solo mejorarán el ambiente laboral, sino que también contribuirán a elevar la eficiencia y el compromiso de los empleados con la institución.

En lo que corresponde a la triangulación de los resultados de las encuestas y entrevistas con el marco teórico permite identificar tanto fortalezas como áreas de mejora en el clima organizacional del GAD Municipal del cantón Tulcán. Aunque los empleados valoran positivamente la retroalimentación, el liderazgo participativo y la comunicación interna, es fundamental que la organización continúe trabajando en mejorar las oportunidades de reconocimiento, así como las condiciones físicas del entorno de trabajo. Al hacerlo, el GAD Municipal podrá seguir fortaleciendo su clima organizacional, lo que repercutirá directamente en la mejora del rendimiento laboral y en la satisfacción de sus empleados.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El análisis del clima organizacional demuestra que existe una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los empleados. En donde la falta de retroalimentación y de capacitación continua, pueden generar múltiples problemas, como bajo desempeño, menor eficiencia y desmotivación en la calidad del servicio brindado, sin una retroalimentación constante, los empleados no pueden identificar sus áreas de mejora ni potenciar sus fortalezas, a su vez la falta de capacitación limita el desarrollo de habilidades, de esta manera el clima laboral es deficiente.
- Dentro de los principales factores que influyen en el rendimiento laboral se encuentran la calidad de las relaciones interpersonales, la equidad en el trato y las oportunidades de crecimiento profesional. La claridad en la asignación de funciones, el reconocimiento oportuno de los logros y la percepción de justicia dentro de la organización son determinantes para la satisfacción de los empleados y su desempeño.
- Las estrategias de motivación basadas en el reconocimiento del esfuerzo, la mejora continua de habilidades y la promoción de un ambiente colaborativo juegan un papel fundamental en la optimización del rendimiento laboral. Cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y que cuentan con posibilidades reales de crecimiento dentro de la institución, su compromiso y sentido de pertenencia se fortalecen.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es fundamental que la institución implemente programas de mejora continua y de esta manera fomentar una retroalimentación efectiva del clima organizacional, mediante evaluaciones periódicas que permitan conocer la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. Se deben fomentar espacios de diálogo y retroalimentación entre todos los niveles jerárquicos, asegurando que las opiniones de los trabajadores sean escuchadas y

consideradas en la toma de decisiones, lo cual fortalecerá el crecimiento dentro del GAD.

- Se recomienda desarrollar un plan integral de evaluación que contemple aspectos clave como la comunicación interna, la equidad en el trato, el reconocimiento de logros y las oportunidades de formación. Además, es importante establecer mecanismos claros y transparentes para medir el desempeño y recompensar el esfuerzo de los empleados, fortaleciendo así su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.
- Es clave fomentar un entorno de trabajo basado en la cooperación y el bienestar, donde los empleados perciban que su crecimiento y estabilidad generan incentivos que no solo sean económicos, sino que también incluyan oportunidades de desarrollo profesional, como capacitaciones, promoción interna y mentoría. Estos programas deben ser revisados y ajustados periódicamente, en función de los resultados obtenidos y las necesidades de los trabajadores.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788.
- Brow, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Diaz de Santos S.A.
- Cajal, A. (2018, 28 de marzo). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas [Archivo pdf]*. Obtenido de Studocu. <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087369/name/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>.
- Cajamarca, J. (2011). *El clima organizacional en un gobierno seccional y su relación con la legislación laboral nacional del Ecuador: estudio del caso del municipio del Biblián*. [Tesis de maestría]. Universidad del Azuay. Repositorio Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3050/1/08123.pdf>.
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*. [Artículo académico de grado]. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>.
- Chacón, N., & Pabón, M. (2012). Estudio de la asignación de funciones y procedimientos al personal administrativo de las instituciones educativas de secundaria en educación técnica del cantón Bolívar, provincia de Carchi en el año 2012. *Estudio de la asignación de funciones y procedimientos al personal administrativo de las instituciones educativas de secundaria en educación técnica del cantón Bolívar, provincia de Carchi en el año 2012*. [Tesis de grado]. Universidad Técnica del Norte. Repositorio Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1472/1/05%20FECYT%2014%2096%20TESIS.pdf>.

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill/Ínter Americana Editores.
- Constitucion de la República del Ecuador. Registro oficial 449 del 20 de octubre de 2008. (Ecuador). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. [Tesis de maestría]. Universidad Continental. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. UAI, Editorial; Editorial Teseo.
- García, M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la economía*, 10(2), 1-21. <https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>.
- García, W. (2018). *Propuesta del modelo de gestión por procesos "Mercados mas limpios y sustentables" para los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1674fafb-d791-4879-b436-bdb23d5f70b4/content>.
- Guerra, C. (2013). *Diseño de gestión por procesos de las áreas de compras y ventas usando el software ERP "Calipso", caso: Empresa electrodomésticos Andino Duque CÍA. Ltda*. [Tesis de Grado]. Escuela Politécnica Nacional. Repositorio de Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/6797/1/CD-5158.pdf>.
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>.

- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mc Graw Hill.
- LasLuisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. CIA. Ltda.* [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%2>.
- Ley Orgánica de Servicio Público. Registro Oficial Suplemento 294 de 06 octubre de 2010. Modificado 28 marzo de 2016. (Ecuador). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf.
- Metcalf, H., & Urwick, L. (2003). *Administración dinámica. Los documentos recopilados de Mary Parker Follet*. Routledge.
- Moreno, N. (2017). *Diseño de un modelo de gestión por procesos enfocado a la mejora de los canales de comunicación en la empresa Digitex Colombia sede administrativa Bogotá D.C.* [Trabajo de titulación de Grado]. Universidad de Cundinamarca. Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1069/Dise%c3%bl0%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%c3%b3n%20por%20procesos%2>.
- Petrella, C. (2007). Aporte para la comprensión del Modelo Burocrático. *Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Empresariales*, 2(8), 1-26. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25031w/analisisdelateoriaburocratica.pdf>.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>.
- Poole, M. (15 de septiembre de 2006). *El clima laboral* [Archivo pdf]. Obtenido de Factor Humana. https://factorhumana.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf.

- Quezada, C., Apolo, N., & Kenneth, D. (2018). Investigación Científica. En D. Alan, & C. Liliana, *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (págs. 13-35). Universidad Técnica de Machala.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. [Monografía de grado]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=01ABD023301997E5A221AD>.
- Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública*. [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5-35. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:		CEBALLOS TARAFUEZ JOHANA ANDREA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401300330
PERIODO ACADÉMICO:		2025A		
PRESIDENTE TRIBUNAL		MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	
DOCENTE:		MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON	
TEMA DEL TIC: "Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán"				
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Evidenciar lo planteado en los objetivos específicos 2 y 3	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00		
3	METODOLOGÍA	8,00	Colocar el enfoque mixto en la presentación, definir tipo y diseño de investigación, y justificar el muestreo cuantitativo en el documento y en la presentación.	
4	RESULTADOS	8,00	Escoger los 5 mayores resultados de las encuestas trabajadas y con eso	
5	DISCUSIÓN	8,00	Realizar la triangulación con los 5 mayores resultados.	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Mejorar la redacción de las conclusiones y recomendaciones describiendo todo el texto.	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Se debe mejorar la seguridad al exponer, además de manejar adecuadamente el tiempo.	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CAUDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Se debe aumentar el tamaño de letra de algunas diapositivas en la presentación.	

Obteniendo una nota de: 8,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el Informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su Informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 7 de marzo de 2025


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
DOCENTE TUTOR


MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Johana Andrea Ceballos Tarapuez				
DATE: Martes, 25 de marzo de 2025				
Topic: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o
Investigación.**

Autor: Johana Andrea Ceballos Tarapuez

Fecha de recepción del abstract: Lunes, 24 de marzo de 2025

Fecha de entrega del informe: Martes, 25 de marzo de 2025

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 4. Encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TULCÁN

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Objetivo: Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

La encuesta es de manera anónima y la información recolectada será utilizada únicamente para fines académicos.

Fecha.....

Lugar.....

[Firma]
APROBADO

[Firma]
APROBADO

1. Datos sociodemográficos

1.1	Sexo	
1.2	Nivel de formación académica	
1.3	Área de trabajo	

2. Clima organizacional

En una escala del 1 al 5, cómo califica los siguientes aspectos dentro de la institución donde 1 = Nunca; 2 = Rara vez; 3 = Algunas veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

		1	2	3	4	5
2.1	Considera usted que en su ambiente de trabajo se encuentra física y mentalmente saludable					
2.2	Dentro del GAD municipal ha llegado a satisfacer las necesidades personales con el ingreso que percibe, producto de su trabajo dentro del mismo					
2.3	Existe un ambiente de colaboración entre compañeros de trabajo					
2.4	La relación que existe entre líder y el equipo de trabajo es la adecuada					
2.5	Existe una correcta comunicación entre departamentos del GAD					
2.6	En su trabajo se respeta y se toma en consideración las fechas límites en el cumplimiento de las actividades					
2.7	Su equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas					
2.8	Con qué frecuencia la información recibida por su jefe inmediato es la correcta					
2.9	La retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente					

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TULCÁN**

[Firma]
APROBADO

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Objetivo: Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

La encuesta es de manera anónima y la información recolectada será utilizada únicamente para fines académicos.

[Firma]
APROBADO

Fecha.....

Lugar.....

1. Datos sociodemográficos

1.1	Sexo	
1.2	Nivel de formación académica	
1.3	Área de trabajo	

2. Clima organizacional

En una escala del 1 al 5, cómo califica los siguientes aspectos dentro de la institución donde 1 = Nunca; 2 = Rara vez; 3 = Algunas veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

		1	2	3	4	5
2.1	Considera usted que en su ambiente de trabajo se encuentra física y mentalmente saludable					
2.2	Dentro del GAD municipal ha llegado a satisfacer las necesidades personales con el ingreso que percibe, producto de su trabajo dentro del mismo					
2.3	Existe un ambiente de colaboración entre compañeros de trabajo					
2.4	La relación que existe entre líder y el equipo de trabajo es la adecuada					
2.5	Existe una correcta comunicación entre departamentos del GAD					
2.6	En su trabajo se respeta y se toma en consideración las fechas límites en el cumplimiento de las actividades					
2.7	Su equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas					
2.8	Con qué frecuencia la información recibida por su jefe inmediato es la correcta					
2.9	La retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente					

Anexo 5. Oficio de solicitud

Tulcán, 22 de junio del 2023.

Señor:

Doctor Andrés Ruano

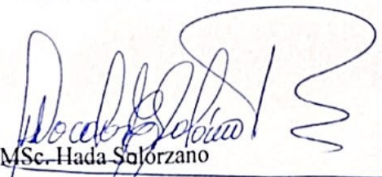
Alcalde del Cantón Tulcán. -

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez desearle éxitos en las labores que usted realiza en favor de nuestra ciudad.

El motivo del presente es solicitar de la manera más comedida autorice a quien corresponda facilite a la señorita Johana Andrea Ceballos Tarapuez con cedula de ciudadanía número 0401300330, estudiante de la Carrera de Administración Pública, aplicar las entrevistas a los jefes de departamento y encuestas a los empleados del GAD Municipal Tulcán, quien se encuentra realizando el trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Lic. En Administración Pública con el tema: "Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán".

Es importante hacer conocer que toda la información recaudada solo será con fines académicos.

Seguros de contar con su disposición, quedamos agradecidos

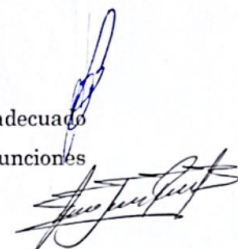

MSc. Hada Solórzano
Tutora

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE TULCÁN
INGRESO DE RECURSOS HUMANOS
ALCALDÍA
Fecha: 23/06/23 Hora: 15:42
Documento: 1448
Recibido Por: Pao.D

Entrevista

Banco de preguntas

¿Considera usted, que el clima laboral del GAD municipal Tulcán es el adecuado para que los servidores públicos administrativos realicen sus funciones eficientemente como lo dispone el Art. 228 de la LOSEP?



¿En función del orgánico estructural, como se establecen los mecanismos de capacitación del personal según el Artículo 195 de la LOSEP?

¿En la institución como mejoran el clima organizacional para brindar servicios de calidad según el artículo 228 de la LOSEP?

¿Cuáles son los objetivos de la nueva administración para mejorar el clima organizacional según el Art. 216 de la LOSEP?

¿Cree usted, que, al mantener motivados a los servidores públicos administrativos, estos desempeñarán sus funciones de manera eficiente?

¿Según el Art. 216 de la LOSEP cuáles son los métodos utilizados para incentivar el cumplimiento de las metas establecidas?

Anexo 6. Entrevistas

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LAS DIRECCIONES
ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN TULCÁN**

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Objetivo: Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

Fecha: D.S. Agosto 2024

¿Considera usted, que el clima laboral del GAD municipal Tulcán es el adecuado para que los servidores públicos realicen sus funciones eficientemente como lo dispone el Art. 228 de la LOSEP?

Falta definir roles, procesos, estructura organica que permita a cada funcionario realizar sus funciones

¿En función del orgánico estructural, como se establecen los mecanismos de capacitación del personal según el Artículo 195 de la LOSEP?

La capacitación debería estar enfocada en las funciones específicas que desempeña cada funcionario

¿En la institución como mejoran el clima organizacional para brindar servicios de calidad según el artículo 228 de la LOSEP?

- Capacitando al personal (actualización de conocimientos según normativa vigente)
- Desarrollando un manual de procesos

¿Cuáles son los objetivos de la nueva administración para mejorar el clima organizacional según el Art. 216 de la LOSEP?

- Elaborar plan de fortalecimiento institucional
- Capacitar al personal

¿Cree usted, que, al mantener motivados a los servidores públicos administrativos, estos desempeñarán sus funciones de manera eficiente?

La capacitación motiva a los servidores públicos

¿Según el Art. 216 de la LOSEP cuáles son los métodos utilizados para incentivar el cumplimiento de las metas establecidas?

- Capacitaciones
- Talleres motivacionales
- Giras de observación.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LAS DIRECCIONES
ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN TULCÁN

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Objetivo: Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

Fecha: 05 - Agosto - 2024 -

¿Considera usted, que el clima laboral del GAD municipal Tulcán es el adecuado para que los servidores públicos realicen sus funciones eficientemente como lo dispone el Art. 228 de la LOSEP?

Si es necesario, ya que es una manera de rendir de forma eficiente y equitativa, así también influye en las múltiples delegaciones y actividades que se realizan.

¿En función del orgánico estructural, como se establecen los mecanismos de capacitación del personal según el Artículo 195 de la LOSEP?

Los niveles de capacitación son bajos, ya que el personal desconoce los procesos de contratación pública, como también la ejecución de proyectos.

¿En la institución como mejoran el clima organizacional para brindar servicios de calidad según el artículo 228 de la LOSEP?

→ Mediante la indicación de las actividades y funciones que se desarrollan en un buen ambiente laboral, trato justo.

¿Cuáles son los objetivos de la nueva administración para mejorar el clima organizacional según el Art. 216 de la LOSEP?

- * Elaboración del plan Estratégico Institucional
- ≠ Manual de procesos
- ≠ Análisis y reingeniería de T. Humano,

¿Cree usted, que, al mantener motivados a los servidores públicos administrativos, estos desempeñarán sus funciones de manera eficiente?

Una forma de motivar al personal es mediante incentivos, reconocimiento para que este pueda desempeñar funciones de forma eficaz.

¿Según el Art. 216 de la LOSEP cuáles son los métodos utilizados para incentivar el cumplimiento de las metas establecidas?

- * Incentivo económico.
- * Catorce días de vacaciones
- * Días de compensación.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LAS DIRECCIONES
ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN TULCÁN

Tema: Análisis del clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán.

Objetivo: Analizar como el clima organizacional incide en el rendimiento laboral en los empleados del GAD Municipal del cantón Tulcán.

Fecha: 05-08-2014.....

¿Considera usted, que el clima laboral del GAD municipal Tulcán es el adecuado para que los servidores públicos realicen sus funciones eficientemente como lo dispone el Art. 228 de la LOSEP?

Si es el adecuado por cuanto el GAD-MT. cumple con los servidores públicos en un ambiente sano y propicio para que su bienestar con salud ocupacional es decir protegiendo su salud física y mental

¿En función del orgánico estructural, como se establecen los mecanismos de capacitación del personal según el Artículo 195 de la LOSEP?

Hay capacitación pero debe ser más profunda para que los empleados tengan mayor conocimiento y preparación para el desenvolvimiento de los mismos

¿En la institución como mejoran el clima organizacional para brindar servicios de calidad según el artículo 228 de la LOSEP?

Debe haber mayor salud ocupacional en la contratación de más profesionales que brinden su atención a todos los servidores públicos ya que con lo que posee es poco

¿Cuáles son los objetivos de la nueva administración para mejorar el clima organizacional según el Art. 216 de la LOSEP?

Sería algo primordial por que existe funcionarios que dan mala atención a los usuarios en especial los indígenas que pero creen que por ser de/planta atienden mal a los usuarios

¿Cree usted, que, al mantener motivados a los servidores públicos administrativos, estos desempeñarán sus funciones de manera eficiente?

Si, la motivación contribuye al desarrollo y buen desenvolvimiento y desempeño a los funcionarios para realizar su trabajo con calidad y calidez

¿Según el Art. 216 de la LOSEP cuáles son los métodos utilizados para incentivar el cumplimiento de las metas establecidas?

- Cursos motivacionales de desempeño y atención a la ciudadanía
- Implementación de roles de comportamiento Social y correlación con los usuarios