



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06
JUNÍN – BOLÍVAR 2022**

AUTORA:

JULISSA KATHERINE ARAUJO ANCHUNDIA

TUTOR:

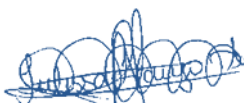
LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG

CALCETA, FEBRERO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, JULISSA KATHERINE ARAUJO ANCHUNDIA, con cédula de ciudadanía 1315226652, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR 2022**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

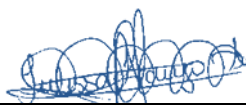
A través de la presente declaración concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



JULISSA K. ARAUJO ANCHUNDIA
CC:1315226652

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

JULISSA KATHERINE ARAUJO ANCHUNDIA con cédula de ciudadanía 1315226652, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



JULISSA K. ARAUJO ANCHUNDIA
CC:1315226652

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Lcdo. José Luis García Vera, Mg. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR 2022**, que ha sido desarrollado por, Julissa Katherine Araujo Anchundia, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.
CC: 1306854124
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR 2022**, que ha sido desarrollado por, Julissa Katherine Araujo Anchundia, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

DRA. FÁTIMA PALACIOS BRIONES
CC: 1305863415
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA
CC: 1308694965
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. MILDRED HERNÁNDEZ RIVADENEIRA
CC: 1304605734
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y vida para lograr con éxito esta meta, a pesar de las dificultades que se presentan en el diario vivir;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me brindó la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he moldeado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres Cleofe y Carlos por el apoyo incondicional, quienes con amor y sacrificio han apoyado cada uno de mis proyectos, lo que me motiva a ser cada día mejor, a mis hermanos Klever y Jean Carlos por ser fuente de inspiración y mi ejemplo a seguir;

A mi pequeña familia, mi hija Luhana y a mi esposo Patricio por ser las personas que sacan la mejor versión de mí, por quien lucho con fuerzas para cumplir con todas mis metas;

A los docentes por brindarme sus conocimientos en este largo proceso de aprendizaje.

JULISSA KATHERINE ARAUJO ANCHUNDIA

DEDICATORIA

A Dios que es mi fuente de inspiración divina y mi guía día a día;

A mis padres Cleofe y Carlos quienes me supieron inculcar valores, responsabilidad, perseverancia, lo que sin lugar me motivó a cumplir esta meta profesional;

A mi hija Luhana Isabella mi compañera de vida, por quien me esfuerzo para que se sienta orgullosa de que sea su madre, a mi esposo Patricio por su apoyo incondicional y a mis demás familiares y amigos por el apoyo brindado en esta formación académica.

JULISSA KATHERINE ARAUJO ANCHUNDIA

CONTENIDO GENERAL

| | |
|--|------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN | iii |
| CERTIFICACIÓN DE TUTOR..... | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| CONTENIDO GENERAL..... | viii |
| CONTENIDO DE TABLAS | x |
| CONTENIDO DE FIGURAS..... | x |
| RESUMEN | xi |
| PALABRAS CLAVE | xi |
| CAPÍTULO I. ANTECEDENTES..... | 1 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO | 17 |
| 3.1. UBICACIÓN | 17 |
| 3.2. DURACIÓN | 17 |
| 3.2 MÉTODOS | 18 |
| 3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO | 18 |
| 3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO..... | 18 |
| 3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO | 18 |
| 3.4. TÉCNICAS | 19 |
| 3.4.1. ENTREVISTA..... | 19 |
| 3.4.2. ENCUESTA | 19 |
| 3.5. HERRAMIENTAS | 19 |
| 3.5.1. ESCALA DE LIKERT | 20 |
| 3.5.2. ALFA DE CRONBACH | 20 |
| 3.5.3. SUPUESTO DE NORMALIDAD SHAPIRO WILK | 20 |
| 3.5.4. ANÁLISIS CORRECCIONAL | 20 |
| 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA | 21 |
| 3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 21 |
| 3.7.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA..... | 21 |

| | |
|---|----|
| 3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO | 21 |
| 3.7.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA | 22 |
| 3.8. PROCEDIMIENTOS..... | 22 |
| 3.8.1 FASE I. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022..... | 22 |
| 3.8.2 FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR..... | 22 |
| 3.8.3 FASE III. DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022 | 23 |
| 4.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022 | 24 |
| 4.2. DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR..... | 47 |
| 4.3 DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022 | 49 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 54 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 54 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 54 |
| BIBLIOGRAFÍA | 56 |
| ANEXOS | 65 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Dimensiones | 10 |
| Tabla 2. Análisis | 30 |
| Tabla 3. Rango | 48 |
| Tabla 4. Indicadores de un plan estratégico | 51 |
| Tabla 5. Matriz 5W+1H..... | 52 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Localización del Distrito de educación | 17 |
| Figura 2. Datos Generales: Edad. | |
| Figura 3. Datos Generales: Sexo | 30 |
| Figura 4. Datos Generales: Estado Civil. | |
| Figura 5. Datos Generales: Nivel de educación..... | 31 |
| Figura 6. Datos generales: Cargo Desempeñado | 31 |
| Figura 7. Resultados de Liderazgo | 32 |
| Figura 8. Resultados de la Motivación | 34 |
| Figura 9. Resultados | 36 |
| Figura 10. Resultados de la dimensión de Identidad | 37 |
| Figura 11. Resultados de la dimensión de Responsabilidad..... | 38 |
| Figura 12. Resultados de la dimensión de Estándares | 40 |
| Figura 13. Resultados de la dimensión de Cooperación | 41 |
| Figura 14. Resultados de la dimensión de Organización | 44 |
| Figura 15. Resultados de los trámites administrativos que realizan como parte de sus funciones..... | 45 |
| Figura 16. Resultados de los trámites demandan que más tiempo de lo asignado | 46 |
| Figura 17. Resultados de los trámites a cargo de los servidores que se generan con dificultad..... | 46 |
| Figura 18. Resultados de los trámites a cargo de los servidores que no son entregados a tiempo..... | 47 |
| Figura 19. Diagrama Causa y efecto (Ishikawa) | 50 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con el propósito de analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022. La metodología que se utilizó en esta investigación no experimental, fueron el método inductivo, deductivo y analítico. Las técnicas de investigación que se aplicaron para recopilar la información fue la encuesta, misma que fue aplicada al personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar; y para la interpretación de la misma se utilizaron el diagrama de Ishikawa y de la matriz 5w+1H cuyos resultados dieron a conocer el nivel de clima laboral en el personal administrativo; por otra parte, se ejecutó también la entrevista la cual fue dirigida a la directora departamental de dicha institución, se obtuvieron resultados que irradian un nivel de clima laboral moderado, aunque normalmente suele cambiar, debido a los problemas ya existentes como, la falta de evaluaciones de desempeño, la no apropiada gestión del almacén, incomodidad de sus instalaciones y la falta de capacitaciones en el desarrollo profesional, causando bajo desempeño laboral y asimismo reflejándose en la salud de los empleados; es por ello que se creó como estrategia una matriz con la finalidad de disminuir los aspectos negativos del clima laboral y mejorar el desempeño laboral en sus servidores.

PALABRAS CLAVE

Clima laboral, Estrategias, Salud, Matriz, Incomodidad.

ABSTRACT

The present research work was prepared with the purpose of analyzing the incidence of the work environment in the performance of the personnel of the District Directorate of Education 13D06 Junín - Bolívar 2022. The methodology used in this non-experimental investigation was the inductive method, deductive and analytical. The research techniques that were applied to collect the information was the survey, which was applied to the administrative staff of the District Directorate of Education 13D06 Junín - Bolívar; and for its interpretation, the Ishikawa diagram and the 5w+1H matrix were used, the results of which revealed the level of work environment in administrative personnel; on the other hand, the interview was also carried out, which was addressed to the departmental director of said institution, results were obtained that radiate a level of moderate work environment, although it usually changes, due to existing problems such as the lack of performance evaluations, the inappropriate management of the warehouse, discomfort of its facilities and the lack of training in professional development, causing low work performance and also reflecting on the health of employees; that is why a matrix was created as a strategy in order to reduce the negative aspects of the work environment and improve work performance in its servers.

KEY WORDS

Work climate, Strategies, Health, Matrix, Discomfort.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El principal problema del presente proyecto de investigación se deriva del bajo desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar. Para las personas jurídicas, el desempeño laboral es de particular importancia, teniendo en cuenta que se proporcionan suficientes recursos financieros para la ejecución de las actividades, así como la infraestructura física y tecnológica y los procedimientos de selección extremadamente exigentes (Olivera et al., 2021).

El clima laboral en la administración, es necesario realizar un diagnóstico y determinar los factores y su incidencia cabe recalcar que el grado de insatisfacción laboral es una problemática a nivel mundial y nacional por el sobrecargo de trabajo, la falta de comunicación, entre otras. Luna Et al. (2019) señalan que “se refiere a las características de los valores acerca de la organización a la que pertenecen” (p.328).

Jiménez (2016) indica que “El ambiente de trabajo es crucial dentro de la organización y la estabilidad de la fuerza laboral conducirá a una mayor productividad y ganancias en la industria” (p.27). Asimismo, da a conocer como es el trato entre compañeros en las diferentes áreas, cuales deben estar sujetos a adecuadas condiciones laborales.

A nivel mundial en una investigación realizada por Bravo (2017) afirma que existe un progreso organizacional. Por otro lado, destacando las mejores empresas reconocidas a nivel mundial por su excelente y amplio ambiente laboral, estas empresas no solo ofrecen mejores salarios y facilidades sino que también promueven beneficios que propician el desarrollo empresarial y personal dentro de la institución.

La administración del talento humano del Ecuador está regida por leyes, reglamentos que brindan los lineamientos necesarios para un correcto manejo, como por ejemplo la Norma Técnica I y Cultura Organizacional del Servicio Público (2018) en el artículo 1 establece que “Este acuerdo asegura una reforma institucional permanente al regular procedimientos”(p.2).

En correspondencia con lo expuesto, hay que destacar que, en los cantones Junín y Bolívar existen limitados resultados de investigaciones y datos relacionados con la temática de estudio. Por tal motivo el desarrollo de este tipo de trabajos que permitirá determinar sus diferentes dimensiones y sus consecuencias.

No obstante, Huacon (2019) experimentó ambientes de trabajo deficientes debido a la presencia de alta presión gerencial, inexistencia de comunicación entre gerentes y empleados y materiales pedagógicos inadecuados. Esto llevó a que un estudio encontrara que el desempeño de los docentes se vio afectado por la necesidad insatisfecha de entregarse por completo a su enseñanza.

Pilligua y Arteaga (2019) como parte de su entorno de trabajo, los servidores públicos se enfrentan a una amplia gama de factores físicos y emocionales en sus vidas. Estos determinan la forma en que ven su desempeño en la institución e impactan en la satisfacción general de todos los empleados.

Para Gonzáles, *et al.* (2021) expresa que es un aspecto fundamental en la estrategia de una empresa. El proceso de clima organizacional es considerado como el factor más significativo en el desempeño de los empleados de cualquier organización.

El estudio de Scheneider de 1968 revela que las interacciones sociales de las personas y el desarrollo de un sentido de afiliación con una organización (Ucrós, 2010, p. 184). Por el contrario, también entiende los factores de grupo Toro (2005; citado por Ucrós & Gamboa, 2010) las reacciones de cambio climático global de cualquier sujeto a las variables que causan el cambio y determinan su clima, lo que también debe

tenerse en cuenta al colocar a los sujetos en un proceso de interacción.
(p. 184)

De acuerdo al diagnóstico informal realizado a funcionarios del Distrito 13D06 Junín- Bolívar, manifestaron que existen muchos problemas e incertidumbre por reformas de leyes en el ámbito de educación, pues las exigencias son mayores y la sobrecarga de trabajo ha ido en aumento lo cual influye de manera negativa al trabajo y al entorno laboral, además se pudo identificar que no hay una referencia de un análisis del clima laboral, lo cual ha incitado que los empleados de esta institución desconocen, además las instituciones deben considerar aspectos importantes como la cooperación.

Con referencia en los argumentos antes expuestos, se presenta la siguiente formulación del problema: ¿Cómo incide el clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se justifica con el fin de mejorar las variables del clima organizacional que afectan al desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar; la misma que en investigaciones anteriores, se documentaron resultados promedio bajos de los trabajadores.

Desde el punto de vista legal, en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 33 establece lo siguiente: El trabajo es tanto un derecho como un deber. No solo proporciona ingresos y empleo, sino que también satisface las necesidades personales. El trabajo es una experiencia positiva para la mayoría de las personas si lo hacen voluntariamente o si se ven obligadas a hacerlo. El estado debe asegurar compensación, respeto por sus trabajos y ambientes de trabajo saludables (p.29). Además, la Ley Orgánica de Servicio Público (2018) en su art. 23 literal I manifiesta: “Los servidores públicos tienen

derecho a mantener su salud, seguridad, privacidad, limpieza y bienestar psicológico en sus ambientes de trabajo” (p.15).

En el aspecto social, con esta investigación se beneficiarán los servidores públicos, trabajadores de la institución y a usuarios externos sean del sector educativo y de otros; al existir estrategias, se evidenciará un desempeño productivo y clima laboral adecuado y los diferentes procesos como el de sistemas de información, contratación, serán viables para brindar un servicio de calidad a las diferentes Instituciones Educativas o ciudadanos en general.

En el ámbito económico, el presente trabajo permite que dentro del Distrito de Educación Junín- Bolívar exista un personal motivado, a gusto con su trabajo, con el objetivo de brindar un buen desempeño laboral, evitando de esta manera que la institución genere gastos innecesarios obteniendo así una mayor productividad y desarrollo organizacional.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Analizar el clima laboral y la incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022, para diseñar estrategias que mejoren el clima laboral.

1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el nivel de clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar 2022.
- Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar 2022.
- Diseñar estrategias que mejoren el clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar 2022.

1.4. HIPÓTESIS

El Clima laboral incide en el desempeño del personal del área administrativa de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CLIMA LABORAL

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo (García, 2009). El clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

Por un lado, la satisfacción en el lugar de trabajo depende de la calidad de las rutinas y condiciones laborales. Es por esto que UNIR (2020) decide que es parte fundamental en el entorno en el que trabaja un empleado y está directamente relacionado con su satisfacción laboral. (p, 1). Por otro lado, Simbrón y Sanabria (2020) “se refieren tanto a la apreciación profunda del sistema por parte del grupo como a su tiempo en el sistema como un todo” (p. 71).

Es decir, el clima laboral se ha convertido en toda organización u empresa como pieza fundamental, la cual es considerada como la fundadora de todos los aspectos físicos como humanos, ya que esta está relacionada con las condiciones, conducta y equipos o herramientas, las cuales permitan generar un ambiente de trabajo fructífero y eficiente (García, 2017).

2.1.1 CARACTERÍSTICAS

El clima laboral cuenta con muchas características, que permiten que los trabajadores realicen sus funciones bajo normas y reglamentos el cual incide mucho en su desempeño. El clima laboral se desarrolla mediante normas, reglamentos que influyen de manera tanto positiva como negativa en el desempeño laboral, así como lo afirma Ramos (2012) muestran cuatro elementos.

- Las particularidades del ambiente donde se desarrollan sus tareas misioneras.
- Las empresas tienen personalidades distintas de otras corporaciones públicas; por eso tienen identidades y valores propios.
- La influencia que surge del funcionamiento interno de una institución, como las prácticas y políticas comerciales, sobre las personas que la rodean.
- La atmósfera de cooperación y honestidad de una empresa produce beneficios significativos para el negocio.

2.1.2 IMPORTANCIA

Un adecuado clima laboral dentro de cualquier institución es de mucha importancia, es así que Galicia *et al.* (2016), indican que:

Para comprender el desempeño de un trabajador, es crucial considerar los efectos psicológicos en su comportamiento y conducta. Estos aspectos están relacionados en que los trabajadores perciben su entorno de trabajo y el entorno en su conjunto. Además, esto también implica cómo se relacionan con sus compañeros de trabajo y su espacio de trabajo. (p. 3)

La investigación de Palacios (2019), ratifica que el talento humano es el pilar principal dentro de una institución, es por ello que el tema del clima laboral es de interés para los directivos, permite diagnosticar la percepción del empleado y a través de las evaluaciones conocer su desempeño y en consecuencia de resultados desfavorables, lograr incrementar la motivación, el compromiso, el trabajo en equipo para el éxito de la institución.

2.1.3 FACTORES

Varios factores de la primera variable, la cual está relacionada con la actitud que tiene cada uno de los empleados en el trabajo, es decir la relación con los

compañeros, sus jefes etc. Por lo tanto, es importante mencionar los distintos factores a considerar del clima laboral. Es por ello que Cortes (2021) resalta los siguientes factores como: alto compromiso con la formación continua, énfasis en el equilibrio entre la vida laboral, comunicación abierta y un fuerte espíritu de equipo, dichos factores son más que todo consejos que si bien son factibles de cumplir y, que sobre todo son relevantes para el desarrollo de un clima activo para los colaboradores de una empresa.

2.1.4 VENTAJAS DEL CLIMA LABORAL

Existen muchas ventajas del clima laboral, las cuales permiten alcanzar el éxito de una institución, a continuación, Pilligua y Arteaga (2019) mencionan las siguientes:

- **Mayor productividad:** A través de una menor demanda de recursos y mayores tiempos de respuesta, esta iniciativa mejora significativamente la gestión.
- **Formación de Líderes:** Dar aprecio a los buscadores de talento y fomentar la creatividad ayuda a producir personas excepcionales que sirven como ejemplos a seguir.
- **Identidad corporativa:** El aumento de la dedicación al trabajo es el resultado de que los empleados asuman gradualmente responsabilidades y expresen sus opiniones.
- **Comunicación Adecuada:** Cuando las personas intercambian información a través del habla, se entienden entre sí y pueden usar eso para asegurarse de que todos los miembros de la empresa sigan pautas coherentes.
- **Resolución de conflictos:** Cualquier conflicto o problema en el lugar de trabajo se resuelve rápidamente cuando el lugar de trabajo está bien administrado.

Las ventajas del clima laboral son todos elementos beneficiosos que contribuyen a la obtención de resultados favorables, para un buen desempeño,

logrando de esta manera un clima adecuado, en donde las personas que trabajan en ella puedan desarrollar actividades.

2.1.5 EVALUACIÓN

Cota (2017) menciona que “Para evaluar el clima organizacional, hay varias opciones disponibles, entre ellas: La observación, entrevistas o recopilación de datos a través de encuestas administradas a los empleados. Otra opción es evaluar el clima examinando a los gerentes de una institución” (p. 5)

Es decir, la evaluación es aquel elemento que permite conocer cómo es el clima laboral dentro de una institución, además también el desempeño del trabajo de cada uno de los empleados que laboran diariamente en ella, conjuntamente también determina la calidad.

2.1.6 VARIABLES

Por otra parte, Rodríguez (2020) menciona varios factores que impactan en el ambiente laboral, como la cultura de la organización, las relaciones entre compañeros de trabajo y el estilo de liderazgo de la organización. Otros factores significativos incluyen las instalaciones de la organización y la estructura del equipo. Cada una de estas variables es de vital importancia dentro de una empresa, debido a que estas influyen mucho en el clima o entorno laboral que se cree, con el objetivo de implantar un ambiente armónico logrando así a que muchos usuarios reciban un servicio de calidad.

2.1.7 DIMENSIONES

En la tabla 3 se mencionan varias dimensiones que son de suma importancia para un ambiente laboral adecuado. Al respecto, Vera y Suárez (2018) mencionan las siguientes:

Tabla 1. Dimensiones

| DIMENSIONES |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo: El liderazgo implica la influencia de ciertas personas. ● Responsabilidad: Las empresas dan a sus empleados la libertad de crear su trabajo sin responsabilidad. ● Motivación: señala las circunstancias que motivan a los trabajadores ● Estándares: Las normas determinan la eficacia y la productividad de los empleados. ● Cooperación: El sentido de trabajo en equipo es lo primero cuando los miembros. ● Comunicación: Las organizaciones utilizan las redes de comunicación para conectar a las personas. ● Identidad: Es el sentido de pertenencia a una empresa. ● Organización: Los métodos de operación se abordan cuando se utiliza la referencia de la organización. |

Fuente. Datos tomados de Vera y Suárez (2018)

Las dimensiones antes mencionadas son relevantes para el clima laboral y el buen desempeño de cada uno de los colaboradores, como se puede ver, se plantean características propias de un superior a sus colaboradores, puesto que hay motivación, apoyo, entre otras que son propias de estos, las cuales influyen mucho con el comportamiento de cada uno de los empleados.

2.3 DESEMPEÑO LABORAL

Rivero (2019) menciona que generalmente se requiere altos niveles de cumplimiento y resultados estelares. En consecuencia, los buscadores de empleo que buscan empleo en esta categoría suelen confiar en esta estrategia para el éxito. Así mismo, el desempeño laboral es un componente fundamental dentro de una organización, puesto que consiste en observar la efectividad del cumplimiento de las actividades dirigidas de acuerdo a su puesto o cargo de trabajo otorgado, obteniendo de esta manera resultados favorables, la cual a su vez proporciona un servicio de calidad.

2.3.1 FACTORES

Figuroa (2018) indica que una evaluación de trabajo debe incluir tanto el conocimiento y las habilidades de una persona como su eficacia. Además de estos factores, también es importante considerar la calidad y productividad del trabajo, así como el comportamiento de la disciplina. El desempeño laboral requiere también cualidades personales relevantes como la idoneidad y la disciplina.

Los factores del desempeño laboral son aquellos modelos a seguir para lograr un ambiente apto dentro de la institución y de esta forma cumplir con el trabajo.

2.3.2 EVALUACIÓN

La evaluación es necesaria en toda institución, ya que es aquella que da a conocer el rendimiento de cada uno de los empleados, para que de esta manera sus jefes puedan crear estrategias que sirvan para llevar a cabo un excelente trabajo en equipo y así poder brindar de forma eficaz sus actividades otorgadas para la satisfacción del usuario Rivero (2019) afirma que:

Las evaluaciones de desempeño informan a los trabajadores sobre cómo se desempeñan en sus trabajos, cómo se espera que se desempeñen, los resultados positivos y los logros que han logrado, y cualquier error en el comportamiento o desempeño que deba corregirse. Este proceso también ayuda al trabajador a ver hacia dónde se dirige su carrera al comparar su desempeño actual con las metas establecidas por la gerencia. Además, esto les ayuda a identificar y resaltar sus fortalezas y debilidades, que son esenciales para mejorar el desempeño en el futuro". (p. 20)

Por lo consiguiente, la evaluación debe expresar a los servidores su participación a la institución. Es decir, identifican el rendimiento laboral del personal, para que los jefes creen estrategias que mejoren el trabajo en equipo y permitan conservar eficacia en cada una de las actividades a elaborar.

2.3.3 IMPORTANCIA

Según Álvarez (2018) el INE viene trabajando para reforzar positivamente la noción del trabajador para hacer más conectadas e inclusivas las dimensiones personal y laboral. La razón por la que el INE creó estos sistemas fue para motivar el comportamiento ético en el trabajo y otorgar recompensas positivas por ello. Es por eso que también han ideado métodos creativos para evaluar a los colaboradores del lugar de trabajo que pueden aprender de sus experiencias y mejorar su entorno.

2.4 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad (López, 2027).

Wright y Davis (2018) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Es un tema de interés en el ambiente de trabajo, puesto a que varios de los estudios, dan a conocer cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de las personas, además también en el desempeño de los empleados. Lucas (2018) la define como:

Todavía hay poco consenso sobre si a los empleados les gusta su trabajo debido a sus habilidades emocionales o cognitivas. Esta es la razón por la que la mayoría de la gente consigue trabajo; generalmente disfrutan lo que hacen. (p. 5).

Las personas siempre buscan estar satisfechas en el lugar donde estén más aún si es en el lugar que pasan el mayor tiempo posible como es su lugar de

trabajo, por lo tanto, que muy importante la satisfacción laboral ya que de eso depende también la calidad del servicio que se va a brindar y por ende la satisfacción del usuario, por su parte Cernas *et al.* (2018) estipulan que:

Se cree que la productividad de los empleados aumenta debido a una satisfacción laboral positiva. Además, la gente cree que estudiar los beneficios de la satisfacción laboral conduce a resultados sorprendentes (p. 25).

La satisfacción laboral hace énfasis al grado de conformidad que un empleado tiene en su lugar de trabajo, esta está estrechamente relacionada con el desarrollo de la empresa, su calidad de trabajo, su productividad y rentabilidad, pues de esta manera se puede llevar lo que son las recompensas la cual influyen mucho en el desempeño organización que un empleado puede desarrollar.

2.4.1 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Lucas (2018) señala que la satisfacción laboral surge de la respuesta emocional del individuo hacia su trabajo. También se puede considerar como un sentimiento de positividad o negatividad hacia el puesto actual en el trabajo. Una forma de medir cómo te sientes con respecto a tu trabajo es a través de cómo respondes a él.

Sin embargo, pese a la pandemia que se ha visto a nivel mundial la habitualidad en el desempeño laboral ha sido muy afectado en muchas instituciones como esta, debido a que se ha suspendido el trabajo y en la actualidad muchos de estos empleados están en teletrabajo, sin embargo, se podrá saber cuál es la opinión de cada uno de sus colaboradores.

2.4.2 TIPOS DE INCENTIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Dentro de los factores planteados por Herzberg, citados por Manjares *et al.* (2020) donde las motivaciones para trabajar dependen de dos grandes factores

muy diferentes pero que van encaminados de la mano puesto que responden al mismo grado de la organización, estos son:

Actores higiénicos: Las motivaciones para el trabajo incluyen los aspectos físicos y ambientales de un entorno. Esto incluye el salario, la política de la empresa, los beneficios de trabajar con otras personas y el clima del entorno laboral. También hay motivaciones intrínsecas que las personas experimentan a través de sus trabajos. Estos motivan a las personas a desempeñarse bien y les proporcionan satisfacción psicológica y emocional.

Factores motivacionales: Los factores motivadores provienen de las responsabilidades y tareas del trabajo. Estos explican el contenido del puesto y ayudan a los empleados a sentirse satisfechos con su trabajo. Incluso pueden motivar a los empleados para lograr logros o hacerlos felices cuando las cosas van bien. Y cuando las cosas salen mal, pueden hacer que los empleados estén contentos en lugar de molestos.

Por esta razón, se considera importante que estos dos factores se vean reflejados en toda organización puesto que son necesidades básicas de todo servidor público y como tal son indispensables es decir parte fundamental para la mejora de cada una de sus funciones tanto en lo laboral como en lo personal y en especial a la armonía.

2.4.3 IMPACTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Es la personalidad o la forma de ser y actuar por así decirlo de la institución puesto que está en si se lo puede relacionar como un ser humano, ya que cada ser humano es uno solo y tiene su manera de ser, proceder, actuar, entre otras cosas. Según Hernández y Fernández (2019) afirman que:

La cultura organizacional se crea a través del uso de símbolos y solo puede entenderse a través de su creador. Se forma a través de una combinación de normas, expectativas, mitos, estilos de liderazgo, valores, creencias y diálogo entre los miembros. Las actividades diarias de las personas se convierten en cómo interactúan con la cultura de su

organización a través de cuán correctas, incorrectas o culturalmente aceptables son. (p.17)

2.4.4 LA MATRIZ 5W

5W+H consiste en responder a seis preguntas fundamentales: qué (QUÉ), por qué (POR QUÉ), cuándo (CUÁNDO), dónde (DÓNDE), quién (QUIÉN) y cómo (CÓMO). Esta regla, creada por Lasswell (1979), puede verse como una lista de verificación a partir de la cual se busca implementar mejoras (Trías *et al.*, 2009,p. 22)

Así también, Álvarez (2020)¹ en el sitio web LCM expone que:

El 5W2H proporciona a las empresas una herramienta de gestión para la planificación estratégica. Se utiliza para determinar el objetivo que planean lograr, así como la razón por la que se creó, quién lo creó, cómo se logrará y cuándo. Esta estimación de costos también se incluye.

2.4.5 ELEMENTOS DE LA MATRIZ 5W

Betancourt (2018) se atreve a manifestar que los elementos que componen a la matriz 5W H son:

¿WHAT - QUÉ?: Qué quieres hacer. WHY - ¿POR QUÉ?: La razón por la que quiere hacer la afirmación. ¿WHEN- CUÁNDO? ¿Cuándo se hará la declaración? Tener un punto de partida no es suficiente, ¿WHERE- DÓNDE? ¿Dónde o dónde sucederá? ¿WHI- QUIÉN? El elemento (persona, entidad, grupo, etc.) que será responsable de ejecutarlo. Está a cargo de la ejecución. la probabilidad de que la actividad se complete es mayor, ya que la responsabilidad compartida es menos dañina que la responsabilidad individual ante malos resultados. ¿HOY- CÓMO? Por ejemplo, "cómo" podría ser un desglose de "qué" actividades. ¿HOW MUCH- CUÁNTO?: Cuánto. Por lo general, se formula después del cómo,

ya que este paso es más claro si se especifica un "cuánto" para cada fase o actividad del plan de acción.

2.4.6 DISTRITOS DE EDUCACIÓN DE ECUADOR

Según el Ministerio de Educación (2019) según el anuncio original de los distritos educativos, existe una limitación entre ciudades. Se pueden incluir hasta cuatro uniones, aunque sólo se puede elegir de una a cuatro. Hay un total de 140 distritos educativos. Las oficinas de distrito no se encuentran en el mismo nivel de organización administrativa que las parroquias; en cambio, están ubicadas en parroquias separadas. Esto se debe a que algunas oficinas distritales deben estar ubicadas a nivel cantonal, como en Ambato, Santo Domingo, Cuenca y Guayaquil. Además, las ciudades más grandes como Quito y Cuenca tienen oficinas distritales organizadas en diferentes áreas.

Cuando se habla sobre los distritos de educación nos referimos a las entidades, las cuales, en el ámbito de educación, de manera equitativa para todos, además también son aquellos que trabajan por el desarrollo de conocimientos de los ciudadanos los cuales están basados por valores y principios.

2.4.7 EL CLIMA LABORAL EN DISTRITOS DE EDUCACIÓN

A lo largo del tiempo se ven plasmadas la evolución constante de varias índoles, la globalización como tal obliga a los sectores públicos a tener mejoras continuas. Los distritos de educación en el país y también otras generalmente se preocupan por mantener información real y confiable ya sea en físico o digitalmente. Citando a Bravo y Calderón (2017) evaluar cómo interactúan los compañeros de trabajo beneficia la capacidad de los educadores para brindar una atención superior. Esto se debe a que un buen ambiente genera relaciones satisfactorias entre maestros y administradores. Cabe mencionar que las variables cualitativas y cuantitativas ayudaran a poder medir y comprender aquellas satisfacciones.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar que se encuentra ubicado en la Avenida Estudiantil vía a Tosagua, del cantón Bolívar son $0^{\circ}50' S$ $80^{\circ}10' O$ / $-0.84, -80.17$. Su altitud media 22m s. n. m., el cantón limita al Norte con el cantón Chone y Junín

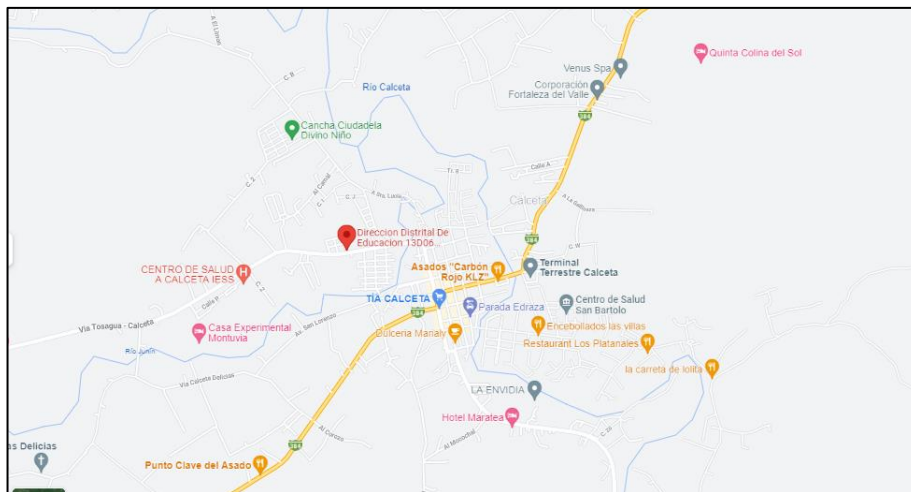


Figura 1. Localización del Distrito de educación

Nota: Tomado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/03/13D06.pdf>

3.2. DURACIÓN

La investigación realizada en la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar tardó un tiempo de nueve meses en completarse. Durante este tiempo se cumplieron las metas y objetivos que fueron planteados por el investigador mediante varias actividades que fueron planificadas en el presente proyecto de investigación.

3.2 MÉTODOS

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo sirvió para la recopilación de datos y el análisis de la situación pertinente al clima laboral, las mismas que asisten a la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar. Pietro (2017) menciona que el método inductivo es basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas. Esto es así porque en el razonamiento inductivo las premisas son las que proporcionan la evidencia que dota de veracidad una conclusión.

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Para Hernández, Zapata y Mendoza (2017) el método deductivo permite establecer aseveraciones específicas o particulares a través de otras de índole general. Mediante el uso de este método, se mostraron acciones y características específicas en la atención al usuario, además facilitó que dicha investigación se dé a cabo mediante conocimientos previamente determinados por fuentes bibliográficas, dando solución a las necesidades específicas del clima laboral en dicha institución.

3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO

Este método se aplicó para analizar las causas y efectos que elevan el nivel del clima laboral de los trabajadores, así mismo para conocer de qué forma incide en el desempeño laboral de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar, que se aplicó y sociabilizó en dicha institución. Rodríguez y Pérez (2017) sustentan que el método analítico se describe como dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad, el análisis y la síntesis.

3.4. TÉCNICAS

3.4.1. ENTREVISTA

López y Fachelli (2016) indican que la entrevista corresponde a un cuestionario conformado por preguntas de tipo abiertas, establecidas bajo un direccionamiento específico que permita la obtención de información. La elaboración de la entrevista permitió obtener datos importantes de la gestión administrativa 13D06 Junín - Bolívar, con el fin de conocer como el clima laboral incide tanto de manera positiva y negativa, esta técnica estuvo enfocada a la directora departamental del área de talento humano de la institución, la cual estuvo elaborada por 20 preguntas, la misma se visualiza en el anexo 1.

3.4.2. ENCUESTA

Se aplicó a través de un conjunto de preguntas a los empleados de la Dirección Distrital de Educación con el fin de conocer información sobre los factores que inciden en el clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la calidad de atención al cliente de dicha institución, este contó con 10 interrogantes. Moreno (2016) menciona que una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación.

3.5. HERRAMIENTAS

Las herramientas son de vital importancia en un trabajo, pues están elaboradas con el objetivo de facilitar la elaboración de un trabajo. Además, es una estrategia la cual permite la recopilación de información de manera eficaz sobre una institución. Las herramientas utilizadas en este trabajo fueron las siguientes: Escala de Likert, Alfa de Cronbach, Supuesto de normalidad Shapiro Wilk y Análisis correlacional Rho Spearman.

3.5.1.ESCALA DE LIKERT

Es una herramienta muy utilizada y fácil de utilizar en un trabajo investigativo la cual, en nuestra investigación, mediante la aplicación de un cuestionario nos sirvió para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo, de satisfacción e insatisfacción que existe entre los servidores (Hernández y Batista, 2014).

3.5.2.ALFA DE CRONBACH

Es una de las herramientas que se utilizó con el propósito de medir y cuantificar cada una de las variables de nuestra investigación, además para evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado mediante los resultados de la escala de Likert.

3.5.3.SUPUESTO DE NORMALIDAD SHAPIRO WILK

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es aplicable cuando se analizan muestras compuestas por menos de 50 elementos (muestras pequeñas). El test de Shapiro-Wilks plantea la hipótesis nula que una muestra proviene de una distribución normal. Elegimos un nivel de significancia, por ejemplo 0,05, y tenemos una hipótesis alternativa que sostiene que la distribución no es normal.

3.5.4.ANÁLISIS CORRECCIONAL

El coeficiente de Spearman, se utilizó en el análisis de resultados la cual sirvió para medir la potencia de las dos variables de nuestra investigación y de la misma manera la relación que existe entre ellas. Rho de Spearman es una medida de dependencia no paramétrica en la cual se calcula la jerarquía media de las observaciones, se hace el cuadrado a la diferencia y se incorpora en la fórmula.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efecto, de esta investigación sobre la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín - Bolívar, debido a que la población de la institución estaba limitada a 24 servidores públicos, todos los empleados de la institución debían ser incluidos en el estudio.

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Matos (2018) enfatiza que la investigación bibliográfica se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información, pretende encontrar soluciones a problemas planteados por una doble vía relacionando datos ya existentes. En este proceso se recopiló conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado del tema, dando énfasis al procesamiento de procesar información del clima laboral y desempeño. Este tipo de investigación permitió recopilar información mediante revistas, libros e investigaciones, para fundamentar teóricamente este trabajo investigativo.

3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Este estudio utilizó métodos de investigación establecidos para recopilar información sobre su tema. Se buscó comprender la naturaleza, causa y efectos del problema, así como ubicar el lugar donde se ubicaron los hechos, La investigación de campo, estudio de campo o trabajo de campo, es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables. Por esta razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno.

3.7.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva, sirvió para especificar los escenarios y acontecimientos que se detallarán en el estudio, de la misma manera ayudó a concretar las del del clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal en la calidad de atención al cliente en el Distrito.

3.8. PROCEDIMIENTOS

3.8.1 FASE I. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022

- Diseño de la entrevista y encuesta: Se realizó una entrevista estructurada, se diseñó un cuestionario de este instrumento, para aplicarse al director del Distrito Bolívar– Junín. La encuesta estuvo dirigida a los 24 funcionarios de la entidad, el instrumento estuvo elaborado por varias preguntas en la escala de Likert.
- Aplicación de la entrevista y encuesta: La entrevista fue dirigida a los directivos y la encuesta se aplicó al personal administrativo del Distrito de Educación 13D06 BOLÍVAR – JUNÍN que en su totalidad corresponden a la cantidad de 24 funcionarios.
- Tabulación y análisis de los resultados: Se tabularon los datos obtenidos de la entrevista y encuesta, luego se analizó y se seleccionó los factores psicosociales que influyen en el clima laboral.

3.8.2 FASE II. DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR

- Análisis de la normalidad de datos: Se desarrolló un análisis de normalidad de datos mediante el supuesto estadístico Shapiro Wilk,

mismo que sirvió para determinar el uso del método correlacional paramétrico (Pearson) o no paramétrico (Rho Spearman).

- Aplicación del método correlacional: Posterior al análisis de la normalidad de datos se empleó el análisis correlacional Rho Spearman para la determinación de la incidencia significativa.

3.8.3 FASE III. DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022

- Diseño de estrategias: Las estrategias fueron elegidas, de acuerdo a los resultados de la entrevista y encuesta.
- Sociabilización de estrategias: Estas estrategias fueron sociabilizadas a las autoridades de la institución, para crear las normas que ayuden a tener un ambiente agradable

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Se desplegaron los principales resultados obtenidos mediante metodologías cuali-cuantitativas, mismas que permitieron el análisis del clima laboral y la incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar en el año 2022, para la mejora a la gestión y el corregimiento de estrategias presentes en las variables evaluadas.

4.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022

Para el desarrollo de la presente fase, se aplicó un diagnóstico situacional del nivel presente de las variables desde la perspectiva direccional de la institución, misma que se realizó mediante una entrevista estructurada al jefe mediato de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, dentro de la indagación realizada se aplicaron indicadores/preguntas en correspondencia a cada variable de estudio, mismas que se representan en la siguiente (Tabla 1) con las expresiones dadas por el actor entrevistado.

Respecto a la primera pregunta ¿Qué es el clima laboral ?, es importante mantener un clima laboral adecuado dentro del área laboral, puesto que esta variable influye mucho en las relaciones entre compañeros, se entorpecen los procesos administrativos, esto visto en el desarrollo de las actividades laborales, en síntesis, el clima laboral es imprescindible para el correcto desempeño de los servidores, el análisis de la postura de la dirección está enfocada en mantener niveles adecuados del clima laboral de la institución, puesto que les permite optimizar los tiempos

Respecto a la segunda pregunta de acuerdo a su criterio ¿Cuáles de los siguientes factores son importantes considerar para un adecuado clima organizacional? trabajar en un ambiente donde estos factores importantes están presentes incluyen un sólido trabajo en equipo, fomentando una comunicación abierta y honesta, promoviendo el crecimiento a través de la

capacitación y el desarrollo, y reconociendo el trabajo arduo. Mejorar los índices de desempeño permite crear un ambiente de trabajo motivador al fortalecer el ambiente de trabajo en general. Esto a su vez conduce a tasas de rendimiento más altas entre los empleados.

Respecto a la tercera pregunta ¿Qué aptitudes observa en el personal de la Institución? La principal aptitud presente en los servidores de esta institución es el compromiso institucional, pese a que ciertos servidores no mantienen una correcta comunicación interpersonal por aspectos extralaborales, estos mantienen su profesionalismo en cumplir con las metas asignadas. El compromiso institucional es una de las actitudes más presentes en los servidores de esta organización, puesto que mantienen el equilibrio entre la vida personal y laboral, pese a la existencia de antipatías entre ciertos compañeros de trabajo.

Respecto a la cuarta pregunta ¿Qué significa para usted que un servidor realice su trabajo con libertad y tome sus propias decisiones? Pese a que se les asigne responsabilidades, tareas específicas o metas, los servidores hacen uso de su libertad y autonomía para cumplir con sus competencias laborales. Los servidores mantienen total autonomía con las fechas de entrega de información en los tiempos establecidos y realizan procesos de autogestión cuando requieren de información para cumplir con el tiempo de ejecución de un proceso.

Respecto a la quinta pregunta ¿Qué constituye la “productividad” en las tareas encomendadas a los servidores públicos? Los servidores en su mayoría dan muestra de su productividad, puesto que cumplen con actividades antes de la fecha de entrega, no obstante, el retraso en varias actividades se genera por factores externos como directores y profesores al no entregar los informes a tiempo, a lo cual se ejecutan procesos de persuasión a estos actores para que entreguen la información requerida y se pueda cumplir con los objetivos de la institución. La productividad de los servidores surge del compromiso que mantienen los servidores con la institución.

Respecto a la sexta pregunta ¿Qué tipo de apoyo brindan los empleados y trabajadores en la Institución? Esto depende del área que estén asignados, principalmente se recibe el apoyo del departamento de seguimiento y regulación a la educación, en lo que corresponde a normativas y actividades que tiene el distrito con la sociabilización de los lineamientos de estas y maneja el número de estudiantes de cada entidad educativa.

Por otro lado, se encuentran los departamentos de los Psicólogos y Pedagogos que brindan asesorías a las entidades educativas, hacen el seguimiento de estudiantes con capacidades especiales y su adaptación curricular.

Así mismo existe el apoyo de los administradores circuitales que administran los 4 circuitos adscritos al distrito en los cuales visitan, supervisan y evalúan a las instituciones educativas, así como también comunican a la dirección distrital de las necesidades de estos establecimientos, y los departamentos internos que conforman la institución.

Respecto a la séptima pregunta ¿Cómo describe la comunicación entre jefes y subordinados? De existir dificultad explique. Dentro de varios departamentos existe indiferencias entre compañeros de trabajo, sin embargo, esto no afecta al desarrollo de los procesos de la institución, puesto que mantienen el compromiso de cumplir con los que se les asigna, generalmente se aplica capacitaciones de en temas de comunicación y de liderazgo participativo. Además, se rota al personal para mejorar la ejecución de procesos, y que mantengan el conocimiento adecuado de sus actividades. En adición, en procesos administrativos anteriores se reflejaban inconsistencias en relación a las vacaciones de los servidores, generalmente no se comunicaba la ausencia de este colaborador al ente zonal y la plataforma del sistema de gestión documental (Quipux) se saturaba de gestiones no realizadas por este servidor, en la actualidad se comunica a la dirección zonal sobre la ausencia de este trabajador para evitar el problema antes mencionado.

Respecto a la octava pregunta, ¿Cuáles son los medios que utiliza el personal de la Institución? Estos medios dependen de la actividad realizada, el departamento de atención ciudadana se maneja por correo electrónico y deriva

a los departamentos que se le atribuye el trámite, y los demás procesos se manejan mediante el sistema de gestión documental (Quipux). El principal medio de comunicación de las instituciones públicas (Quipux). Los medios alternativos utilizados dependen del tipo de gestión que realiza cada institución.

Respecto a la novena pregunta, De acuerdo a su criterio ¿Conoce el personal de la misión, visión, valores, políticas institucionales? Argumente la respuesta. se hace hincapié en reforzar aquellos conocimientos. El conocimiento de estos elementos de la institución, es clave para el compromiso de los servidores con la organización y los objetivos que estas mantengan.

Respecto a la décima pregunta, ¿Cómo describiría el área física donde se encuentran laborando? El área física de trabajo no es la adecuada, más que todo por el tema de espacios y factores ergonómicos, así también, el área no es adecuada para la atención ciudadana, puesto que la institución se encuentra dentro de una institución educativa en la cual no pueden ingresar cualquier persona. Las instalaciones que mantiene la institución no guardan la respectiva comodidad y ergonomía para el desarrollo de actividades de los servidores.

Variable Clima Laboral

Respecto a la primera pregunta: La inexistencia de climas laborales adecuados, faculta el apareamiento de desmotivación en los trabajadores e improductividad, ante esto es necesario aplicar estrategias que mejoren el clima laboral no solo a nivel del distrito si no que es una gestión de la dirección zonal. La institución aplica estrategias y programas de motivación y satisfacción laboral propias y las que plantea la dirección zonal.

Respecto a la segunda pregunta: ¿Cuáles son los principales procesos que se llevan en la institución? Cada área mantiene su eje principal dentro de los procesos del distrito, si no se obtiene la sinergia adecuada de cada departamento, no se cumpliría con los objetivos institucionales. En la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar cada proceso ejecutado es importante para el cumplimiento.

Respecto a la tercera pregunta: Desde su punto de vista ¿Cuáles son los procesos o trámites que demandan más tiempo e implican trabajo adicional? Los procesos que demandan más tiempo en ejecutarse, son los que tienen relación con la recepción de información de profesores y directores de las instituciones educativas, los informes solicitados son entregados con meses de retraso e incluso los suelen entregar con ciertos errores. La gestión de procesos dentro de la institución es eficiente, pese a que por factores externos la ejecución de procesos se retrasa, los servidores autogestionan la solución de estas inconsistencias para lograr cubrir lo demandado. Ante esta situación se hace necesario implementar estrategias que mejoren estas problemáticas y así maximizar el tiempo de ejecución de los procesos institucionales.

Respecto a la cuarta pregunta: ¿Considera que las actitudes negativas influyen en el nivel de desempeño del empleado? Sustente la respuesta. Las actitudes negativas son factores preponderantes para la disminución del desempeño y productividad laboral en cualquier ámbito de trabajo. Dentro de la institución no se presentan actitudes negativas en los servidores públicos en correspondencia al desempeño de sus actividades, esto puede derivarse por los programas y estrategias de motivación satisfacción y de mejora en el clima laboral que faculta de cierta manera el compromiso de estos con la institución.

Respecto a la quinta pregunta: ¿Cómo percibe la atención a usuarios por parte de empleados y trabajadores? En relación al departamento de atención ciudadana, no se ha mantenido quejas por parte de los usuarios, no obstante, se mantiene problemáticas por el departamento encargado de la entrega de insumos necesarios a las instituciones educativas adscritas al distrito, pese a que existen esos materiales los directores manifestaban su molestia con la gestión que se estaba realizando en este proceso. La gestión del almacén de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar no es la adecuada, puesto que se evidencia problemáticas (Incumplimientos y retrasos) en la entrega de insumos e implementos necesarios para las instituciones educativas.

Respecto a la sexta pregunta: ¿Cuáles son los principales materiales que les proporcionan a los empleados y trabajadores para cumplir a cabalidad las actividades? De existir limitaciones, explique. Los materiales que se adjudican principalmente son insumos de oficina, de aseo, generalmente se presentan limitantes en la entrega de implementos de aseo en los baños para los servidores, al mantener las oficinas en las inmediaciones de una institución educativa, el baño suele ser usado por los estudiantes, los cuales no hacen el uso adecuado de estos materiales. Los servidores de la institución disponen de materiales y equipos de oficina, en cuanto materiales de aseo se duplica el uso de insumos, al estar las oficinas dentro de una institución educativa, las instalaciones suelen ser visitadas por estudiantes quienes ensucian las locaciones y en otras instancias desperdician los insumos de aseos en los baños.

Respecto a la séptima pregunta: ¿Se ha aplicado la evaluación de desempeño en estos últimos años en la institución? En los últimos años, la UATH institucional no ha aplicado los módulos de evaluación dados por el ministerio del trabajo para los servidores de las instituciones pública. En la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar no se han aplicado los módulos de evaluación del desempeño que se aplican en las instituciones públicas.

En el diagnóstico situacional de la institución evaluada, se detectaron ciertas inconsistencias que demandan la respectiva atención de mejora como la falta de instalaciones y la atención al usuario, factores externos que demoran el tiempo de ejecución de los procesos institucionales y la falta de aplicación de los módulos de evaluación de desempeño laboral dadas por el Ministerio del Trabajo para las instituciones públicas. ´

Para el cumplimiento del presente objetivo, inicialmente se aplicó una encuesta estructurada a los 24 servidores, esto como medida de examinar la relación de las variables de estudio el personal administrativo de la institución evaluada y detectar aquellas inconsistencias que afecten directa e indirectamente a las variables de estudio. Bajo este contexto a continuación se detallan gráficos con los datos generales de la muestra y el compendio de resultados de cada

dimensión evaluada, así mismo se presenta un análisis de fiabilidad del constructo (tabla 2):

Tabla 2. Análisis

| Estadísticas | | | |
|-------------------|-------|------------------|----------------|
| Variable | Alfa | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Clima Laboral | 0,975 | 0,983 | 13 |
| Desempeño Laboral | 0,988 | 0,990 | 17 |

El respectivo análisis estadístico de la fiabilidad del constructo de 30 preguntas aplicados mediante el test Alfa de Cronbach, 0,975 para la variable del clima laboral y 0,988 para el desempeño laboral, determinado la viabilidad del instrumento de la encuesta aplicado y sus escalas ponderativas.

- RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

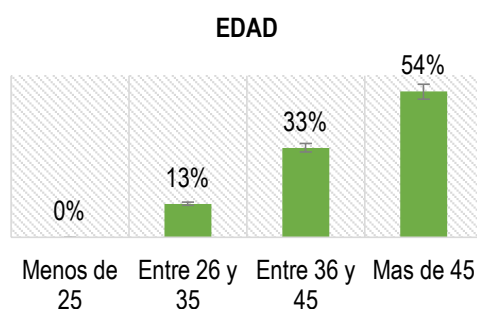


Figura 2. Datos Generales: Edad.

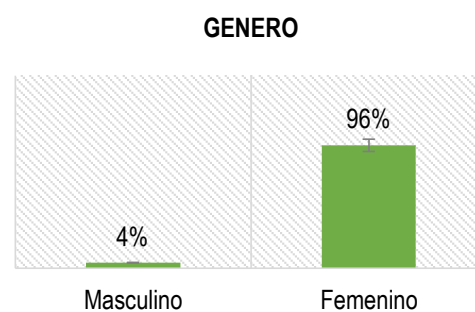


Figura 3. Datos Generales: Sexo

En correspondencia a la edad de los servidores públicos de Educación 13D06 Junín – Bolívar, el 54% tiene más de 45 años, el 33% oscila entre los 36 y 45 años y el 13% mantiene entre 26 y 35 años, sin presencia de funcionarios menores a los 25 años. En referencia al género de los servidores el 96% son de sexo femenino y el 4% perteneciente al sexo masculino.

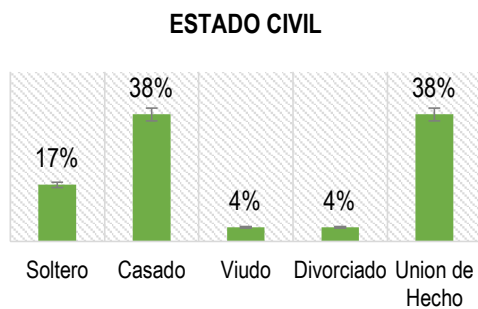


Figura 4. Datos Generales: Estado Civil.

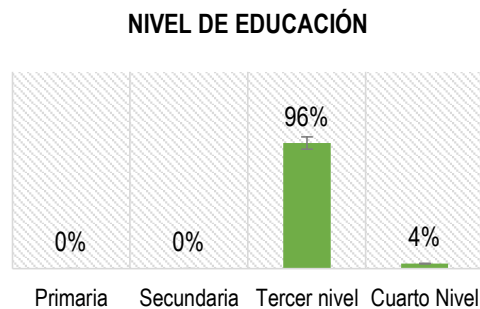


Figura 5. Datos Generales: Nivel de educación.

Referente al estado civil de los funcionarios públicos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, el 38% se encuentra Casado, mismo valor correspondiente a los que mantienen Unión de Hecho, el 17% se encuentran solteros y el 4% son divorciados y viudos. En cuanto al nivel de educación el 96% de los servidores de esta institución tiene títulos de tercer nivel, y el 4% mantienen estudios de cuarto nivel.

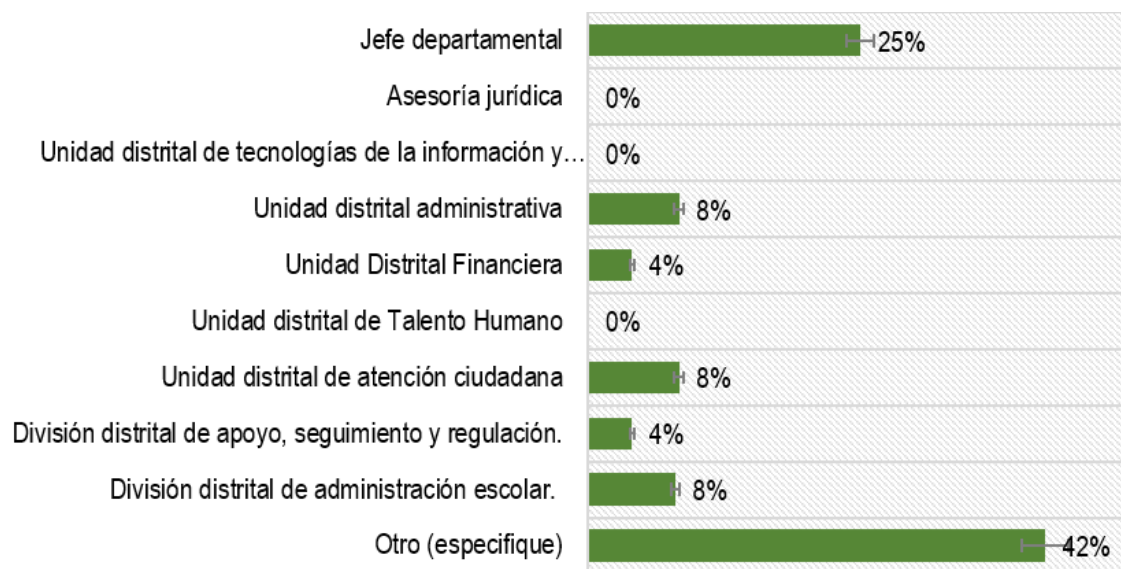


Figura 6. Datos generales: Cargo Desempeñado

Los cargos desempeñados por los servidores públicos Junín – Bolívar, son en un 25% jefes departamentales, un 8% se desempeña en la Unidad Distrital Administrativa, y el 42% en otros cargos como analistas administrativos.

- RESULTADOS DIMENSIÓN CLIMA LABORAL

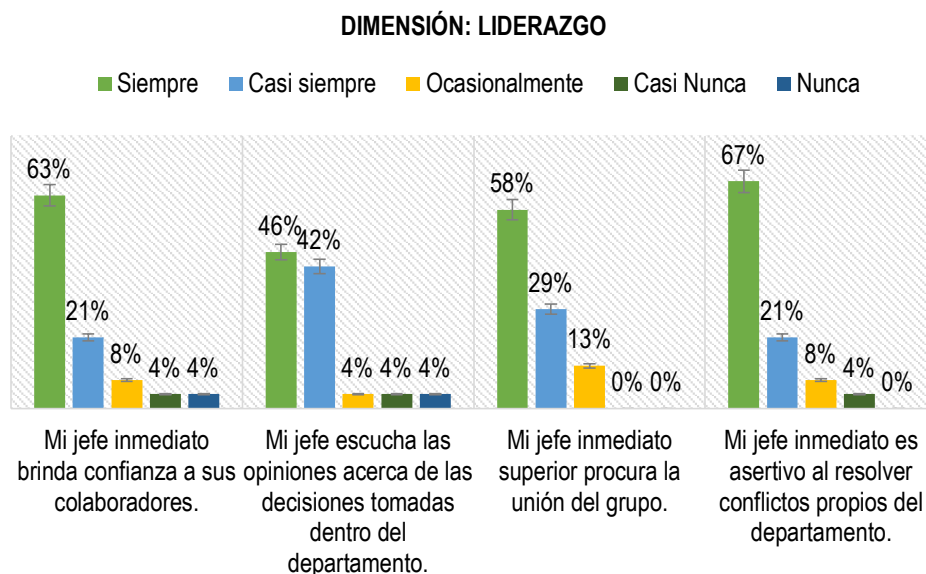


Figura 7. Resultados de Liderazgo

Los resultados de la dimensión de liderazgo, en esta se evaluaron indicadores relacionados al jefe mediato de la institución, en primera instancia el 84% de los servidores manifiesta que siempre y casi siempre les brinda la confianza adecuada en el desarrollo de sus actividades, un 8% manifiesta que ocasionalmente lo realiza y el 8% casi nunca y nunca la ha recibido. Desde las perspectivas de Chiang et al. 2021), un proceso de confianza implementado por un gerente con sus compañeros de trabajo puede mejorar significativamente la efectividad de la gestión de personal. Esto conduce a una mayor cooperación entre los empleados y la formación de un grupo inclusivo y cohesivo.

Por un lado, el 88% de los funcionarios comentan que siempre y casi siempre el jefe mediato escucha sus opiniones acerca de sus decisiones tomadas dentro de la institución, el 4% ocasionalmente y el 8% casi nunca y nunca los escuchan. Por otro lado, la escucha activa de las opiniones de los servidores es parte de la confianza que se les brinda en el área laboral, permitiéndose convertirlas en oportunidades de mejora a fin de potenciar el desarrollo de la misma (Cortez, 2021).

Subsiguientemente, el 88% de los encuestados sostiene que su jefe mediato procura la unión de grupo y trabajo en equipo, y el 13% indica que estas medidas solo se realizan ocasionalmente. Los equipos de trabajo sin duda facultan una mejora de clima laborales, no obstante Ayoví (2018) sostiene que valores inadecuados de esta variable, no permitiría la creación de un equipo de trabajo, su formación se debe consagrar bajo los principios de cooperación, comunicación y el sentido de pertenencia de todos sus miembros al interior y exterior.

Por último, el 88% de los servidores públicos determina que su jefe mediato es asertivo al resolver conflictos propios del departamento, el 8% indica que solo realiza ocasionalmente y el 4% expresa que casi nunca lo realiza. La resolución de conflictos por parte de los directivos es esencial para la optimización de los ambientes laborales, De no corregirse este problema, se generaría un ambiente de trabajo incómodo con los colaboradores de la institución. Esto obstaculizaría sus esfuerzos por hacer crecer la organización (Alva, 2022).

De manera general, no se observan inconsistencias considerables a propuestas de mejoras en la dimensión de liderazgo, el cual refleja que la dirección de la institución evaluada se encuentra comprometidos de cierta manera con aspectos relacionados al clima laboral. Estudios aplicados a direcciones distritales de educación en Ecuador como el de Sandoval (2017) y Carrión (2017) el liderazgo de los directivos para con sus colaboradores es adecuado, puesto que fomentan el trabajo en equipo, los escuchan activamente y les brindan la confianza necesaria para desarrollar y plasmar sus ideas.

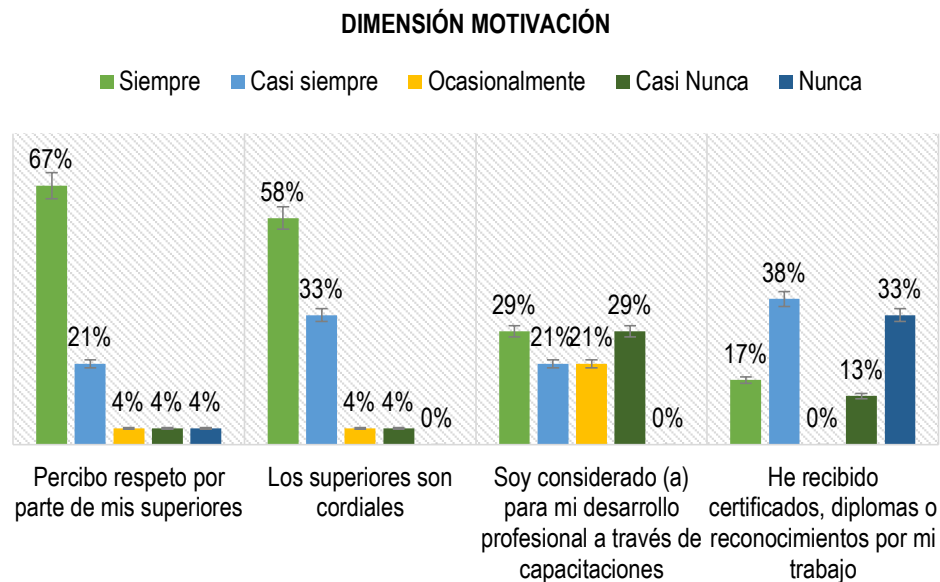


Figura 8. Resultados de la Motivación

Los resultados de la dimensión de motivación se presentan en la siguiente figura 8, donde se investigó si los superiores les brindan el debido respeto a los servidores públicos, el 88% de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre son respetuosos con ellos, el 4% indica que esto se da ocasionalmente y el 8% declararon que casi nunca y nunca han recibido un trato respetuoso por parte de sus superiores. En cuanto a la cordialidad de los directivos de la institución, el 92% de los servidores expresó que siempre y casi siempre son afables con ellos, el 4% le reciben ocasionalmente y el 4% casi nunca han recibido muestra de cordialidad de sus superiores.

Las relaciones cordiales y respetuosas entre directivos y colaboradores son necesarias para crear sanos ambientes laborales, las autoridades deben ser vistas como pares con sus colaboradores, esta visión de par, aunado con una sana comunicación, dar a los empleados la impresión de que pertenecen a una organización, aumentará su dedicación y los alentará a concentrarse en su trabajo (Macías y Venga, 2021). Con estas creencias en mente, los gerentes deben dominar las muchas formas de motivar a los empleados para que promuevan su trabajo y demuestren valores profesionales. Necesitan influir en esto a través del refuerzo positivo y la disciplina (Marecos y Duarte, 2022).

En otra instancia, el 50% de los funcionarios expresa que siempre y casi siempre son considerados para su desarrollo profesional a través de capacitaciones, el 21% ocasionalmente y el 29% casi nunca es tomado en cuenta en estas capacitaciones. En palabras de Pilligua y Arteaga (2019) la creación de una carrera profesional continua dentro de una institución es fundamental. Esto le permite a la institución apalancar el desarrollo y crecimiento profesional de su talento humano al promover una sólida comunicación interna. También ayuda a programar el desarrollo profesional de la carrera de los empleados. Un componente esencial de esta formación es el desarrollo de actitudes y habilidades entre los empleados. Esto les ayudará a ser más hábiles en sus tareas diarias y les permitirá servir mejor al público. (Manjarrez et al., 2020).

Finalmente se indago si los servidores han recibido certificados, diplomas o reconocimientos por su trabajo, el 54% afirma que siempre y casi siempre los han recibido y el 46% sostienen que casi nunca y nunca obtuvieron estos reconocimientos. Proporcionar un servicio de calidad da como resultado una motivación laboral positiva para los empleados. Esto puede llevar a que los empleados valoren a sus clientes como si fueran ellos mismos. Además, el reconocimiento de cada empleado es esencial para un ambiente de trabajo positivo (Flores et al., 2018).

Se evidencia ciertas problemáticas en dos de sus indicadores evaluados, inicialmente se observa que existen valores considerables a mejora en el desarrollo de la carrera profesional puesto que ocasionalmente y casi nunca les brindan capacitaciones en relación a estos aspectos, así mismo existen una muestra considerable de servidores que a la fecha no han recibido algún tipo de reconocimiento por el desempeño de su trabajo, pese a que la directiva actual menciona que se emplean reconocimientos simbólicos como parte de los aspectos motivacionales que utilizan para el afianzamiento del clima y desempeño laboral.

En anteriores estudios aplicados en direcciones distritales en el territorio ecuatoriano, se presentan las mismas problemáticas, como muestra en el

estudio de Cedeño (2017), problemas de insatisfacción en ciertos aspectos y el poco reconocimiento generaron un bajo desempeño y un ambiente laboral poco adecuado, por consiguiente Castillo (2021), presento factores que incidían en la motivación y clima laboral de los colaboradores de la institución, como el poco reconocimiento de su desempeño y bajo niveles de satisfacción laboral.

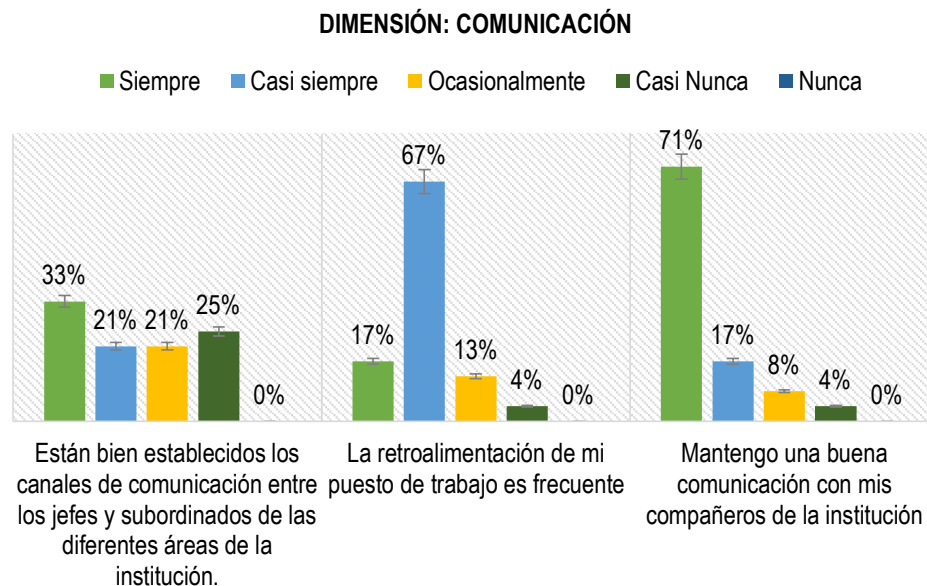


Figura 9. Resultados

La figura 9 muestra los resultados de la dimensión “Comunicación”, esta proposición evaluó los canales de comunicación. El 54% de los funcionarios afirma que estos medios siempre y casi siempre se encuentran bien determinados, el 21% indican que casualmente lo están y el 25% sostienen que casi nunca se establecen estos canales de comunicación.

En cuanto a la buena comunicación entre compañeros de trabajo, el 88% de los encuestados afirma tenerla, el 8% expresa que esta solo se da ocasionalmente y el 4% sostiene que casi nunca existe una buena comunicación en el área laboral. Por otra parte, el 83% de los servidores afirma que la retroalimentación en su puesto de trabajo es frecuente, el 13% solo la recibe ocasionalmente y el 4% casi nunca las mantiene.

Dentro de los resultados de la dimensión de comunicación no se evidencian problemáticas considerables a una intervención inmediata de mejora, no

obstante, y sus colaboradores, se muestra que una parte de la población evaluada ocasionalmente y casi nunca instituyen de forma idónea estos medios de comunicación, aun cuando la dirección manifestó que estos procesos se conllevan adecuadamente.

Estudios como el de Peña (2015) revelan que una buena comunicación entre los servidores, subordinados, administradores y directivos, son factores que determinan un adecuado clima organizacional dentro de los distritos de educación. Por su parte Luna et al. (2019) sostiene que en general la comunicación dentro de los distritos de educación es aceptable, estos aspectos son fomentados por los directivos

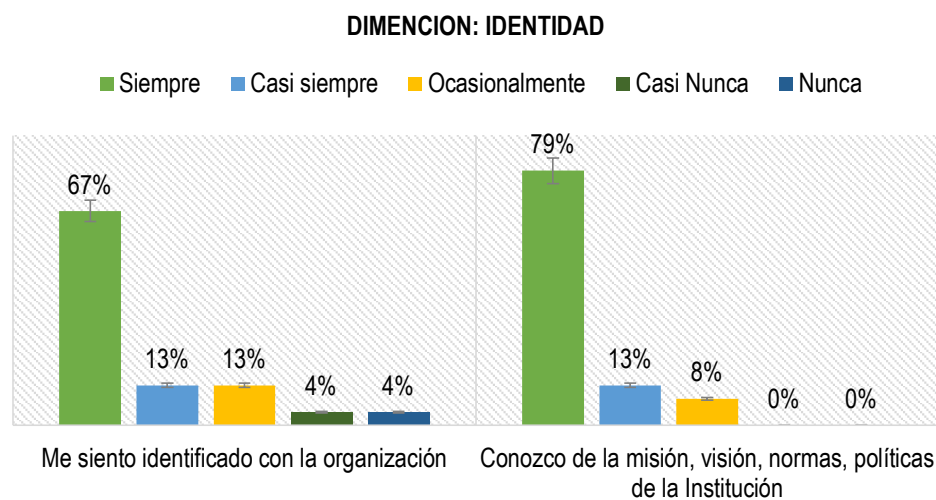


Figura 10. Resultados de la dimensión de Identidad

La figura 10 presenta los resultados de la dimensión de identidad, donde se investigó si los servidores se sienten identificados con la organización, el 79% de los encuestados siempre y casi siempre lo están, el 13% solo ocasionalmente y el 8% casi nunca y nunca se sienten identificados. Por otro lado, el 92% de los servidores conoce la misión, visión, normas, políticas de la Institución, y el 8% solo ocasionalmente.

Macías y Vanga (2021) indican que cuando hay un alto nivel de identidad institucional, “una identidad une a los empleados y la ética de la empresa a través de un vínculo común. Esto motiva a los miembros de una organización,

haciéndolos más dedicados.” (p. 558). Es importante incluir colaboradores que se sientan conectados con sus organizaciones para crear un ambiente de trabajo positivo que propicie un trabajo productivo (Sumba et al ,2022).

Dado los resultados expuestos en la dimensión de identidad, no se aprecian factores desfavorables que faculten la necesidad de mejoras, esto puede estar relacionado al compromiso laboral que mantiene los servidores según lo expresado por el jefe mediato de la institución. Sandoval (2017) en su investigación manifestó que generalmente los servidores de los distritos de educación del Ecuador mantienen una adecuada identidad institucional, los cuales expresan sentirse orgullosos de pertenecer a esta institución. Lo expresado anteriormente lo corrobora González (2017) el cual determino que los servidores evaluados mantenían un alto sentido de pertinencia con el distrito de educación.

- RESULTADOS DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL

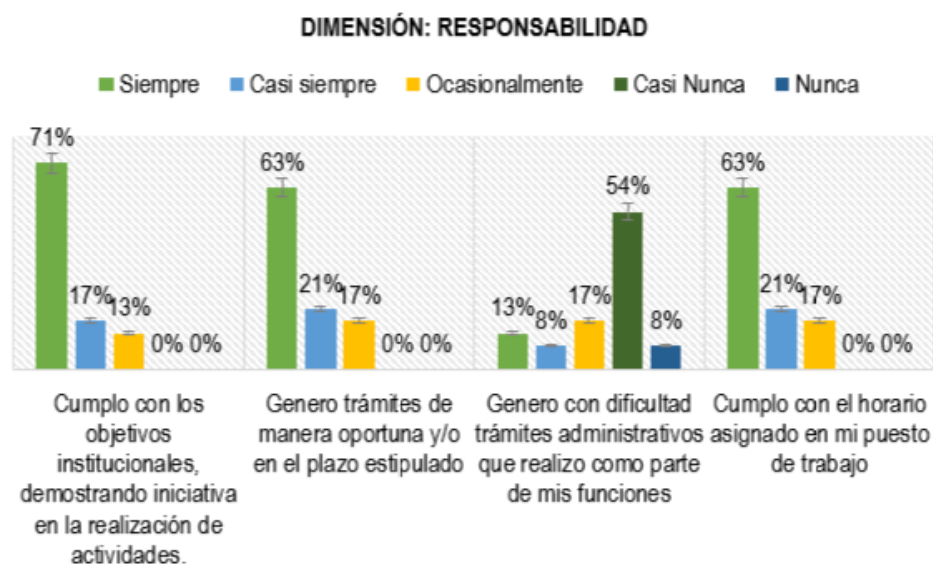


Figura 11. Resultados de la dimensión de Responsabilidad

La figura 11 representa los valores porcentuales obtenidos en la dimensión de responsabilidad, se evaluó si los servidores cumplen con los objetivos institucionales, donde el 88% de los encuestados siempre y casi siempre efectúan adecuadamente el desarrollo de estos objetivos y el 13% lo

realizan solo ocasionalmente. Pese a que la responsabilidad es un valor que cada servidor debe desarrollar en cada aspecto laboral para el cumplimiento de metas objetivas institucionales, la baja moral de los empleados, el ausentismo y las luchas internas son el resultado de un ambiente de trabajo negativo. La ineficiencia y la baja productividad también pueden ser el resultado de un clima laboral deficiente (Sumba *et al.*, 2022).

Por otro lado, el 83% de los servidores siempre y casi siempre genera trámites de manera oportuna y/o en el plazo estipulado, y el 17% solo lo realiza ocasionalmente. De lo cual el 63% indica que casi nunca y nunca presentan dificultades al realizar trámites administrativos como parte de sus funciones, el 17% se les presentan ocasionalmente y el 21% siempre y casi siempre presentan algún tipo de dificultad.

Actualmente la Ley Orgánica (2018), permite a los servidores de las instituciones públicas dar cumplimiento a tramites sin complicaciones, Esta ley agiliza los procedimientos de la administración pública y reduce los gastos relacionados con su gestión con el fin de aumentar la facilidad entre el público y la administración pública, así como entre los electores y las agencias públicas. También pretende brindar a las personas el derecho a una administración.

Por último, el 83% de los funcionarios públicos cumple con el horario asignado en su puesto de trabajo y el 17 % lo realiza ocasionalmente, referente al último valor determinado, ciertos servidores de la institución realizan actividades fuera del área administrativa en el cual suele extenderse por temas laborales y disminuir por motivos de movilidad.

En lo que respecta a la dimensión de responsabilidad, no se presencia inconsistencias considerables a la aplicación de acciones correctivas de mejora, dado que el nivel de responsabilidad en los servidores de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar es adecuada, esto relacionándose

al compromiso institucional que mantienen estos actores según lo manifestado por la dirección.

Relacionando los resultados presentes con antecedentes investigativos en distritos de educación, estos difieren con los datos expuestos Aguinsaca y Alcívar (2020), los cuales sostienen que en su distrito evaluado no se cumplen con la totalidad de procesos y tramites que comprenden la gestión administrativa de esta institución.

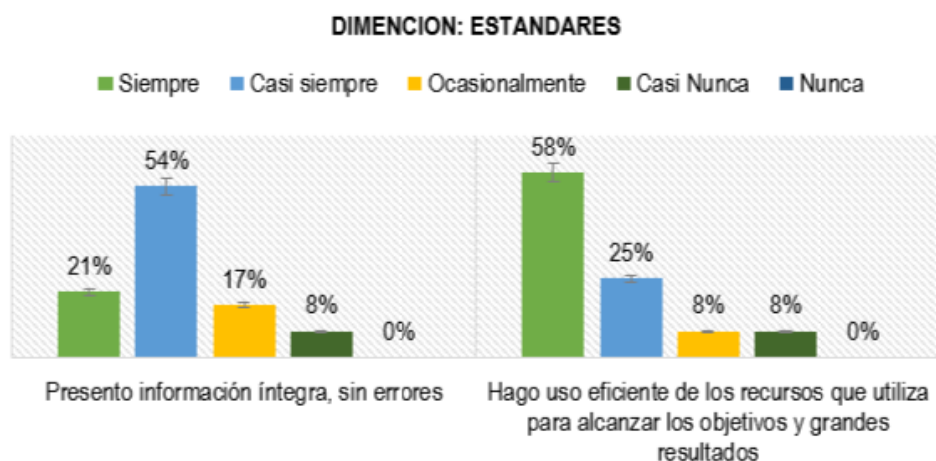


Figura 12. Resultados de la dimensión de Estándares

En lo correspondiente a la dimensión de estándares, la figura 12 presenta que el 75% de los servidores presenta información íntegra, sin errores en el desarrollo de sus actividades, el 17% solo lo realiza ocasionalmente y el 8% casi nunca los presenta de la forma estipulada. En otra instancia, el 83% de los encuestados hace uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados, el 8% los ejecuta ocasionalmente y el 8% casi nunca utiliza de manera eficiente estos recursos.

El Deber de los Servidores también establece que los servidores públicos deben trabajar de manera eficiente, económica, legal y eficaz. Además, determina que estas personas deben adherirse a los objetivos previstos de sus trabajos y desempeñar sus funciones de manera leal, honesta y justa. Esta ley garantiza a la población el derecho a servicios públicos oportunos y de calidad”.

En correspondencia a los resultados obtenidos, los servidores públicos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar cumplen con lo dispuesto en la normativa nacional, esto debido a que no se presentan inconsistencias considerables a mejorar en los indicadores evaluados en la dimensión de estándares. Los resultados expuestos guardan correspondencia con los del estudio de Faginson (2021), donde los directivos y servidores de la dirección distrital evaluada, conllevan la gestión administrativa de esta institución con adecuados niveles de estándares de calidad.

Sin embargo, estos la consecución de estos estándares dependería de la administración de cada distrito de educación, un ejemplo de esto es el estudio de Alcívar (2021), donde ciertas veces los funcionarios del distrito evaluado no cumplen con los estándares adecuados en los procesos institucionales, repercutiendo en la excelencia de sus actividades que desarrollan.

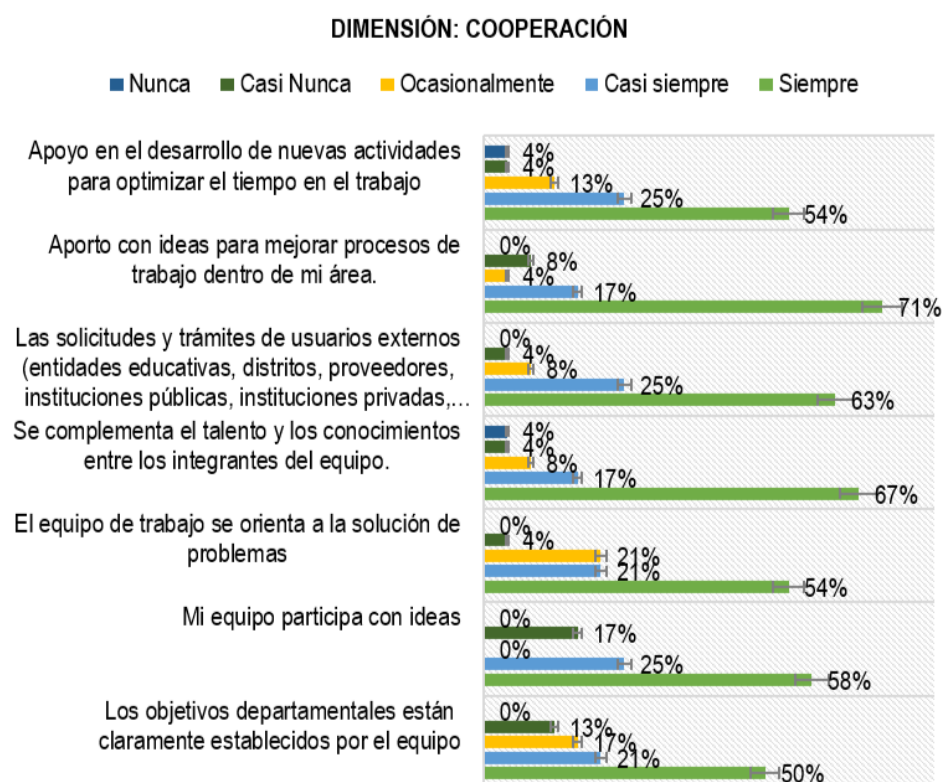


Figura 13. Resultados de la dimensión de Cooperación

La figura 13 representa los resultados de la dimensión de cooperación, sus indicadores evaluados muestran que el 79% de los encuestados casi siempre y

siempre apoya, el 13% ocasionalmente lo realizan y el 8% casi nunca y nunca lo efectúan. Bajo el mismo contexto, el 88% de los funcionarios aporta con ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de trabajo, el 4% ocasionalmente lo hace y el 8% casi nunca propone estas ideas.

La cooperación y generación de ideas en la organización permite adquirir conocimientos y habilidades complementarias, de estas variables se generan sinergias entre los trabajadores, faculta una nueva forma de interactuar y la capacidad de innovar en múltiples aspectos y procesos de la organización (Ojeda y Puga, 2010).

En cuanto a la entrega oportuna de solicitudes y trámites de usuarios externos que dependen de la producción de algunos departamentos, el 88% de los servidores afirma que siempre y casi siempre son entregadas en el tiempo determinado, el 8% lo realiza ocasionalmente y el 4% casi nunca los ejecuta oportunamente. Los servidores públicos deben acogerse a los principios estipulados en la Ley Orgánica (2018), la consolidación favorece la tramitación eficaz y eficiente de procedimientos similares o complementarios a través de un proceso singular. Esto da como resultado que los trámites administrativos se completen más rápidamente y sin pérdida de calidad.

En otra instancia, el 83% de la muestra evaluada sostiene que siempre y casi siempre se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo, el 8% indica que estas acciones solo se dan ocasionalmente y el 8% casi nunca y nunca desarrollan esa complementación en el área laboral. Derivado de las habilidades y conocimiento del equipo de trabajo, siempre y casi siempre se orientan a la solución de problemas en un 75%, el 21% ocasionalmente lo realizan y el 4% casi nunca lo hacen.

Para asegurar una operación exitosa, las instituciones deben prestar atención al desempeño laboral, esfuerzo y talento de su personal. Esto se debe a que los problemas en sus operaciones generalmente requieren que los empleados realicen un trabajo extra. En estas circunstancias, se vuelve crucial que las instituciones desarrollen su potencial fomentando que el talento se sienta parte de la institución. Cuando los miembros del personal participan activamente en

el desarrollo de la institución, contribuirán voluntariamente a las metas de la organización (Checa et al., 2020).

En la participación activa de ideas al equipo de trabajo, el 83% siempre y casi siempre lo realiza y el 17% casi nunca generan ideas. El mantenimiento de niveles adecuados de clima laboral y la aplicación de retroalimentaciones que guarden correspondencia a sus actividades de trabajo, la incorporación de nuevas ideas y la confianza en su aprendizaje lleva a los empleados a crear un trabajo eficaz que satisfaga las necesidades de la organización (Obando, 2020).

Lo descrito anteriormente también permite que los servidores tengan pleno conocimiento de los objetivos que desean conseguir a nivel personal e institucional, es por esto que el 71% de los encuestados siempre y casi siempre tienen objetivos departamentales claramente establecidos, el 17% solo lo realiza ocasionalmente y solo el 13% casi nunca los define.

Los indicadores evaluados en la dimensión de cooperación no presentan problemáticas que afecten al clima y desempeño laboral de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, los resultados demuestran que los servidores mantienen una buena interrelación y se apoyan entre todos a fin de cumplir con la ejecución de procesos de metas institucionales.

En antecedentes investigativos como el de Castillo (2021) el distrito de educación evaluado promueve la integración y la cooperación dentro de su entorno, generando un ambiente laboral positivo entre los miembros de su comunidad educativa laboral la integración y la cooperación juegan un papel fundamental para que esto se desarrolle. Resultados diferente se presentan en el estudio de Carrión (2017), donde no se evidencian indicios de cooperación entre compañeros de trabajo ni por parte de la dirección, los resultados expuestos demuestran que estos aspectos se derivan del tipo de gestión que mantengan en cada distrito de educación.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

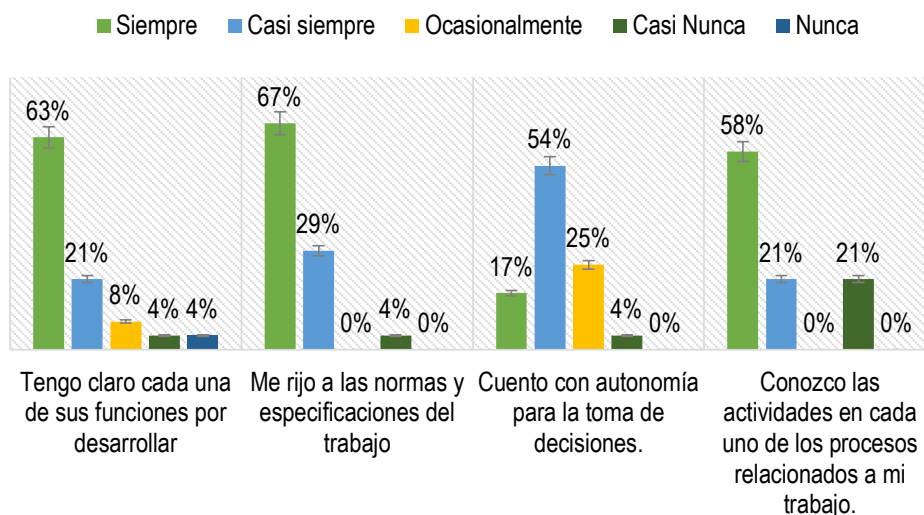


Figura 14. Resultados de la dimensión de Organización

De acuerdo a los resultados de la dimensión de organización presente en la figura 14, el 83% de los servidores siempre y casi siempre tienen claro cada una de sus funciones por desarrollar, el 8% ocasionalmente las conocen y el 8% casi nunca y nunca conocen estas actividades. Al mismo tiempo, el 96% de los encuestados se rigen a las normas y especificaciones del trabajo, frente a un 4% que casi nunca lo realizan. Para Mendoza et al. (2018) cuando los servidores conocen las funciones y actividades de su trabajo, les permiten desarrollar con claridad y eficiencia las operaciones.

Por otra parte, los funcionarios manifiestan tener autonomía para la toma de decisiones en un 71%, el 25% solo la tienen ocasionalmente y el 4% casi nunca la tienen. El crecimiento personal se fomenta a través del trabajo automotivado cuando los empleados encuentran un puesto que elimina las restricciones organizacionales sobre sus capacidades, permitiéndole ser productivos y mantener niveles adecuados de motivación y satisfacción laboral (Faya et al., 2018).

Finalmente, el 79% de los colaboradores de la institución evaluada, frente al 21% que casi nunca las entienden o conocen. Estos valores pueden asociarse a lo manifestado por la dirección de la institución evaluada, quien manifestó que el personal se rota periódicamente y se los capacita en relación a cada actividad que tiene que realizar. Bajo estas perspectivas González et al. (2021)

sostiene que es vital gestionar la retroalimentación de los mismos para contribuir de forma sostenida su correcta ejecución y la obtención de los resultados requeridos.

Analizado el compendio de indicadores evaluados en la dimensión de organización, no se detectaron problemas que influyan en las variables del clima y desempeño laboral de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, dado que en esta institución los servidores conocen las funciones y procesos que tienen que desarrollar dentro del marco normativo interno y externo, con la autonomía necesaria para ejecutarlos.

Resultados similares se evidencian en el estudio de Sandoval (2017) donde los servidores del distrito de educación evaluado manifiestan ser eficiente en el desarrollo de sus actividades, ya que, los trabajos se realizan de manera oportuna, siguiendo las normativas establecidas en la institución y haciendo el correcto uso de los recursos. De la misma manera Faginson (2021), el personal del departamento de gestión del distrito evaluado ha demostrado que tiene el conocimiento y la experiencia adecuados a través de sus logros.

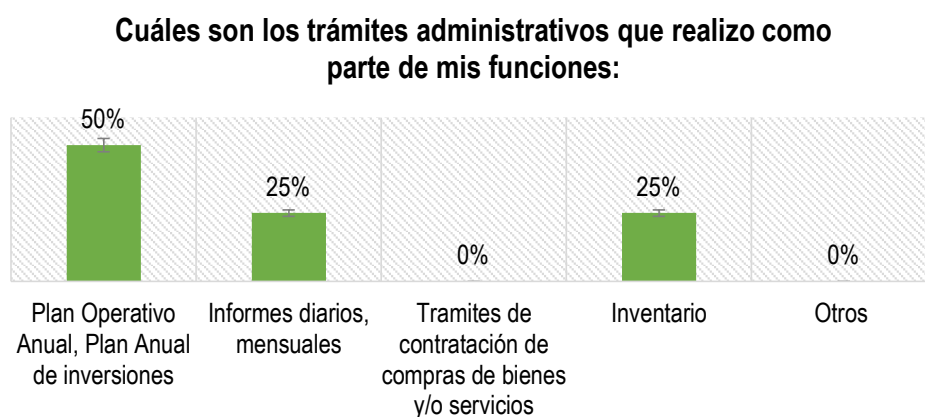


Figura 15. Resultados de los trámites administrativos que realizan como parte de sus funciones

La presente gráfica muestra los resultados de los trámites administrativos que realizan los servidores como parte de sus funciones, el 50% los ejecuta en actividades del Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Inversiones, el 25% lo destinan en informes, y el 25% representa a la realización de actividades de inventarios.

Cuál de los trámites demandan más tiempo de lo asignado

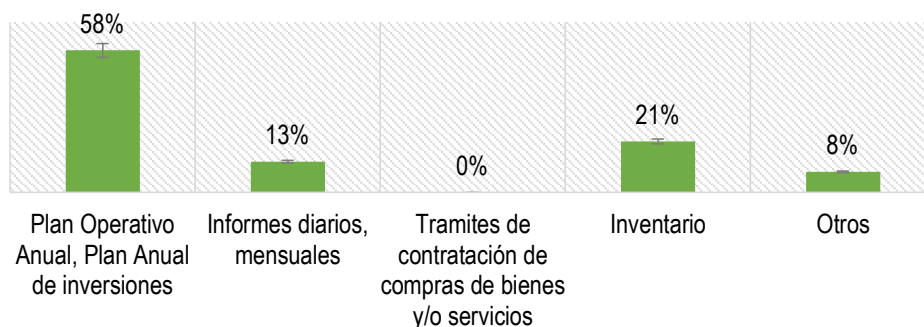


Figura 16. Resultados de los trámites demandan que más tiempo de lo asignado

La figura 16 muestra los resultados de los tramites que demandan más tiempo de lo asignado en la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, el 58% son para tramites del Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Inversiones, el 21% son tramites de inventarios, el 13% lo conllevan los informes diarios y mensuales y el 8% lo generan otras actividades como las de oferta educativa y tramites ciudadanos.

Cuál de los trámites a mi cargo se generan con dificultad

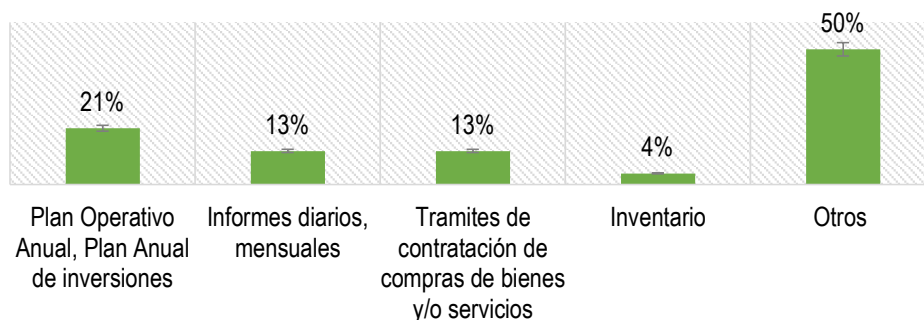


Figura 17. Resultados de los trámites a cargo de los servidores que se generan con dificultad

En la presente figura 17 manifiesta que el 21% de los trámites a cargo de los servidores que se generan con dificultad son los relacionados al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Inversiones, un 13% se relacionan con el desarrollo de informes y tramites de contratación de compras de bienes y servicios, el 4% en inventarios y el 50% corresponden a otros trámites como las fertas académicas, tramites ciudadanos.

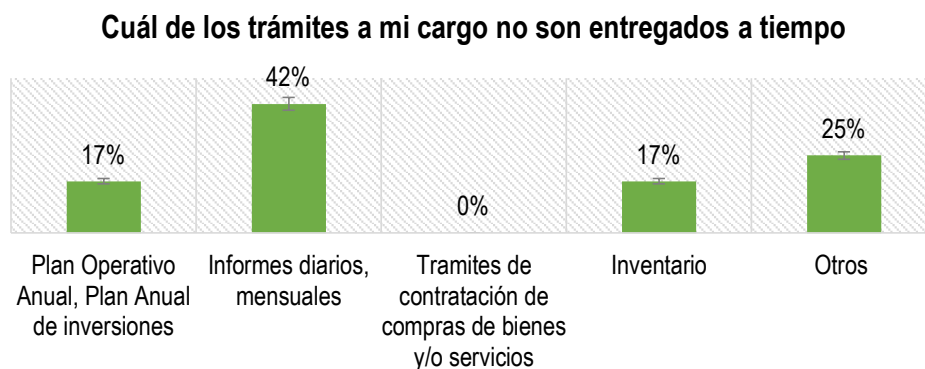


Figura 18. Resultados de los trámites a cargo de los servidores que no son entregados a tiempo

Los trámites a cargo de los servidores que no son entregados a tiempo en un 42% son Informes Diarios y Mensuales, el 17% para trámites relacionados al Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Inversiones, un 17% para actividades de inventarios y el 25% a la escala de otros trámites.

4.2. DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN - BOLÍVAR

Para la ejecución de esta asociación se empleó el método estadístico correlacional RHO Spearman para datos aleatorios (no paramétricos), mismo que fueron determinados mediante test de normalidad y homocedasticidad de datos.

- Se presenta una relación causal significativa entre la variable del Clima laboral y el Desempeño laboral del personal de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022.
- No se presenta una relación causal significativa entre la variable del Clima laboral y el Desempeño laboral del personal de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022.

- REGLAMENTACIÓN

Se procede a aceptar la hipótesis general, si los valores son superiores al valor estipulado ($p > 0,05$) se admitirá la hipótesis nula, Es necesario recalcar que la estimación del grado de relación existente entre variables, solo se determinara

si el grado de significancia es inferior al estimado, el cual será positivo si el valor es de +1, si línea de regresión se inclina a -0 existirá una correlación débil, la interpretación del grado de relación existentes se establecerá mediante los rangos de coeficientes de correlación presentes en la

Tabla 3. Rango

| Rango | Coefficiente de Correlación |
|-------------|-----------------------------|
| 0 – 0,25 | Escasa o nula |
| 0,26 - 0,50 | Débil |
| 0,51 - 0,75 | Entre moderada y fuerte |
| 0,76 - 1,00 | Entre fuerte y perfecta |

Fuente: Martínez *et al.*, (2009)

Tabla 4. Correlación de las variables Clima y desempeño laboral.

| | | Correlaciones | Clima Laboral | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Clima Laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,184 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,548 |
| | | N | 13 | 13 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | 0,184 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,548 | . |
| | | N | 13 | 17 |

Nota* La correlación es significativa si los valores se encuentran por debajo de 0,05

La aplicación del método correlacional Rho Spearman (tabla 4) evidencia un nivel de significancia bilateral entre variables de ($p > 0,548$), valor que se encuentra por encima del valor P estipulado ($p < 0,05$), por lo cual se desestima la hipótesis general. (tabla 4).

Debido a que no se presenta una relación causal entre las variables de estudio se desapueba la hipótesis general planteada en esta investigación, por lo que Clima laboral no incide en el desempeño del personal del área administrativa de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022. Esto se comprueba mediante los datos de las evaluaciones cuali-cuantitativas, que, a pesar de existir ciertas inconsistencias en la variable del clima laboral, están no incidieron sobre los indicadores.

4.3 DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13DO6 JUNÍN - BOLÍVAR 2022

Para las respectivas propuestas de mejora a aquellas inconsistencias que incidan en las variables planteadas, se plantearon estrategias en correspondencia a las principales problemas representados mediante un diagrama Ishikawa (Figura 18) y determinados mediante los instrumento de evaluación cuali-cuantitativos, mismas que se figuraron a través de una matriz 5W+H1 tomada y adaptada de Lasswell (1979) que mediante seis cuestionamientos se elaboró un plan de acción de manera estructurada y sistemática.

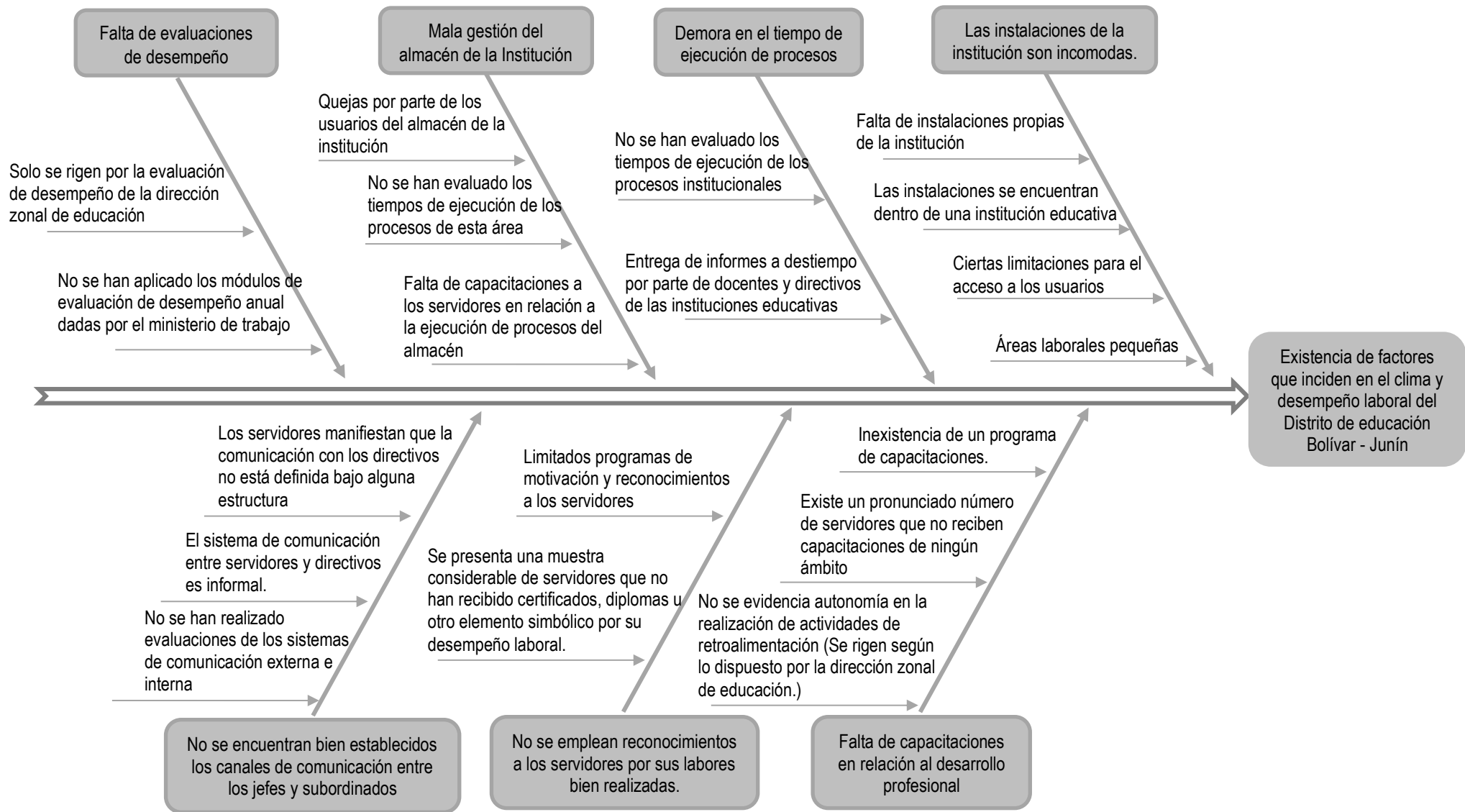


Figura 19. Diagrama Causa y efecto (Ishikawa)

- DESARROLLO

Como parte de la mejora continua, las instituciones públicas deben emplear esfuerzos y estrategias que permitan optimizar el entorno laboral, dado que de esto depende que sus colaboradores sean productivos, sientan motivación y satisfacción de realizar sus competencias asignadas y creen un fuerte compromiso con la institución.

Ante esto, la presente matriz 5W+1H (Tabla 6) surge como medida de mejora a aquellas inconsistencias detectadas mediante los indicadores evaluados en este estudio, mismos que requieren de la aplicación de estrategias para su respectivo corregimiento. La presente herramienta sirve de direccionamiento a la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar para la aplicación de múltiples estrategias que les permitan mejorar aquellas problemáticas que inciden dentro del clima y desempeño laboral de sus servidores administrativos, mismas que pudiesen afectar a la ejecución de los procesos institucionales.

El desarrollo de la matriz 5W+1H se realizó mediante la determinación de adecuados indicadores de mejoras a través de un plan estratégico, en este se plasmaron estrategias que permitirán a la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar mejorar y controlar aquellos aspectos desfavorables relacionadas al clima y desempeño laboral. Su aplicación se justifica en múltiples ámbitos investigativos como su creador Lasswell (1979), Trías et al. (2009) y Cevallos (2021) los cuales consideran que esta es una lista de verificación de gran relevancia a cualquier problemática presentada mediante sus componentes, qué, por qué, cómo, cuándo, dónde y quién lo cuales se fundamentan a continuación:

Tabla 4. Indicadores de un plan estratégico

| Componente | Justificación |
|-------------------|--|
| Que | Se puntualizan los objetivos a lograr, mismos que permitan la mitigación de aquellos aspectos que incidan en el clima y desempeño laboral. |
| Por que | Por la detección de aspectos que facultan problemas en el clima y desempeño laboral |
| Como | Se plantean estrategias encaminadas a la mejora del clima y desempeño laboral |
| Cuando | A partir de febrero del 2023 |
| Donde | Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar |
| Quien | Directivos y departamentos adjuntos. |

Tabla 5. Matriz 5W+1H

| QUÉ | POR QUÉ | CÓMO | CUANDO | DÓNDE | QUIÉN |
|--|---|--|--|--|--|
| Adecuar y gestionar las áreas de trabajo y de recepción de los usuarios del servicio dado por la institución. | Las instalaciones que mantiene la institución no guardan la respectiva comodidad y ergonomía para el desarrollo de actividades de los servidores. | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar y reestructurar los espacios físicos, para una mejor coordinación y desenvolvimiento de los servidores administrativos. Desechar todos los equipos y muebles depreciados o sin reparación para liberar espacio. Rediseñar la distribución de los puestos de trabajo dentro de una misma área. Realizar gestiones con la dirección zonal para el cambio de sede de la dirección distrital. | 01/01/2023 | Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar | <ul style="list-style-type: none"> Dirección General Dirección financiera Unidad de Administración del Talento Humano – UATH Servidores públicos |
| Determinar los factores externos que inciden en la ejecución de los procesos de Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar. | Demora en el tiempo de ejecución de procesos por factores externos | <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar los procesos y procedimientos que se ejecutan, para la identificación de actividades que generan cuello de botella en los tiempos de entrega de tareas y propiamente el servicio. Identificar las actividades que generan cuellos de botella en los procesos institucionales, para anticipar las implicaciones que estos propenderían. Ejecutar capacitaciones periódicas con relación a la ejecución de procesos propios del servicio de la institución. | 01/01/2023 (Frecuencia semestral) | Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar | <ul style="list-style-type: none"> Dirección General Unidad de Administración del Talento Humano – UATH Servidores públicos |
| Diagnosticar la gestión del almacén de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar, para identificar los actividades y procesos que propenden inconsistencia en este departamento. | Mala gestión del almacén de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar. | <ul style="list-style-type: none"> Evaluar y monitorizar la ejecución de los procesos de la gestión del almacén. Realizar capacitaciones y talleres, en relación de los procesos y actividades que se ejecutan en el almacén de la institución a fin de encontrar sinergias de todo el equipo de trabajo que permita los procesos de calidad y la mejora continua de este departamento. Corregir errores en la planificación de recepción, control, reposición y salidas de los insumos del almacén. | 01/01/2023 (Frecuencia bimensual, hasta la mejora de la gestión) | Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar | <ul style="list-style-type: none"> Dirección General Unidad de Administración del Talento Humano – UATH Servidores públicos |
| Realizar evaluaciones del desempeño de los servidores públicos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar en concordancia a lo estipulado por la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño y el Ministerio del Trabajo. | No se han aplicado evaluaciones de desempeño a los servidores mediante los módulos de evaluación del Ministerio de Trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> Aplicar los módulos de evaluación de desempeño laboral para instituciones públicas dispuestos por el Ministerio del Trabajo. Las metodología, procedimientos e instrumentos técnicos de aplicación del proceso de evaluación del desempeño deberán ejecutarse de conformidad a los lineamientos definidos en los instrumentos técnicos de aplicación de la presente Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño. | 01/01/2023 (Frecuencia anual) | Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar | <ul style="list-style-type: none"> Dirección General Unidad de Administración del Talento Humano – UATH Servidores públicos |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>Mejorar la capacidad de respuesta institucional, a través del desarrollo y/o fortalecimiento de competencias de los públicos a fin optimizar los servicios prestados ante las demandas de la ciudadanía.</p> | <p>Falta de capacitaciones en relación al desarrollo profesional</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y ejecutar el plan anual de capacitación institucional. • Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos. • Emplear capacitaciones periódicas en relación al marco normativo de la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP y el subsistema de capacitación y desarrollo de personal. • Dar seguimiento al plan institucional de capacitaciones. | <p>01/01/2023 (Frecuencia anual)</p> | <p>Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General • Unidad de Administración del Talento Humano – UATH • Servidores públicos. |
| <p>Establecer mecanismos de incentivo y reconocimiento de los servidores públicos dentro del marco normativo de la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP,</p> | <p>No se emplean reconocimientos a los servidores por sus labores bien realizadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer jornadas de inducción, motivación y autoestima del personal donde se reconozcan los logros de los servidores públicos. • Incentivar a los servidores mediante la entrega de incentivos simbólicos mediante certificados, diplomas o membresías por ser el empleado del mes. • De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP, considerar ascensos, promociones o reconocimientos en relación a los resultados de las evaluaciones de desempeño aplicados por la UATH Institucional. | <p>01/01/2023 (Frecuencia semestral)</p> | <p>Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General • Unidad de Administración del Talento Humano – UATH • Servidores públicos |
| <p>Emplear mecanismos de mejora que permitan el óptimo desenvolvimiento de la comunicación interna de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar</p> | <p>No se encuentran bien establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mantener reuniones periódicas entre directivos y colaboradores, para el conocimiento directo de los planes y proyectos. • Solicitar información periódica de la ejecución de los procesos a cada una de las áreas de la institución. • Realizar evaluaciones diagnósticas para corregir y rectificar acciones comunicativas. • Identificar y eliminar las barreras de comunicación en los públicos internos. • Plantear un programa de seguimiento y evaluación de los procesos de comunicación al interior de la institución. • Organizar programas o eventos semestrales con la participación de los públicos internos (ferias, exposiciones, discusiones técnicas, entre otros). | <p>01/01/2023 (Frecuencia Bimensual)</p> | <p>Áreas y departamentos de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General • Unidad de Administración del Talento Humano – UATH • Servidores públicos |

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los instrumentos aplicados para evaluar al personal Administrativo del distrito de educación 13D06 Junín – Bolívar. Se determinó que presentan clima laboral moderado, debido a algunos problemas como: la falta de evaluaciones de desempeño, la mala gestión del almacén de la Institución, tardanza en el tiempo de ejecución de procesos y por último incomodidad en sus instalaciones, esto se logró evidenciar por medio de la encuesta aplicada al personal administrativo.
- De igual manera se tomó como referencia la figura 19 causa y efecto (Ishikawa) con la que se pudo determinar la incidencia de las variables del distrito de educación 13D06 Junín - Bolívar 2022, dando a notar que: no se emplean reconocimientos a los servidores por sus labores bien realizadas, adicional a esto es evidente la falta de capacitaciones en el desarrollo profesional.
- Se concluye que la institución no cuenta con plan de mejoras por lo que ha ocasionado un clima laboral inadecuado en el personal, pues aplicar este tipo de mecanismos reducen de forma drástica aspectos negativos inmersos del Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar y a su vez mejoran el desempeño laboral en sus servidores.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar tomen en consideración realizar reuniones mensuales con la finalidad de escuchar a su personal y de esta manera mejorar el ambiente laboral, puesto que en estas reuniones el personal puede

informar sus molestias y necesidades, y de esta manera cimentar un ambiente laboral adecuado, donde se trabaje de forma proactiva.

- Establecer medios de comunicación efectiva entre los jefes y trabajadores, además de realizar capacitaciones sobre el buen trato de los usuarios dirigida a los diferentes departamentos de la institución y de esta forma respeten y hagan cumplir cada uno de los aspectos que la institución requiere, pues de esta forma se puede lograr el éxito o el objetivo de una empresa y por ende a que el desempeño laboral sea excelente y sobre todo a tiempo.
- Proponer a la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar aplicar la matriz y de esta manera desarrollar un plan de mejoras aplicables en este distrito. Adicional a ello se puede considerar esta propuesta, con el objetivo de disminuir los aspectos o actitudes negativas del clima laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, K. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud.* 21(2). 176-187 <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador (2008). Ley Orgánica del Servicio Público. Servidores públicos. Quito, Pichincha, Ecuador. Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 294 de 06-oct-2010 Última modificación: 02-ago.- 2018 Estado: Reformado.<https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOSEP.pdf>
- Aguinsaca y Alcívar. (2020). *Eficiencia y eficacia de los servidores públicos de Distrito de educación 13D11 San Vicente- Sucre*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1247>
- Alcívar, B. (2021). *Auditoría de gestión y su incidencia en la operatividad de las áreas de Talento Humano, finanzas, y administración de la dirección distrital de educación 12D03 Mocache-Quevedo, Ecuador, período 2019-2020*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6261>
- Alva, C. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4691-4715. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2226
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Grupo editorial Patria.

- Bravo, N. (2017). *La gestión del área de Talento Humano en el clima laboral de las organizaciones*. [Tesis de maestría]. Universidad Espíritu Santo. Guayaquil, Ecuador.
[http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2262/1/BRAVO_ASP
IA ZU_NATHALY_ESTHER_MDTH-OL-2014-B-2017-000%20final.pdf](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2262/1/BRAVO_ASP%20IA%20ZU_NATHALY_ESTHER_MDTH-OL-2014-B-2017-000%20final.pdf)
- Carrión, S. (2017). *Diagnóstico De Clima Organizacional y Propuesta de Plan de Mejora para la Dirección Distrital 07D04 Balsas – Marcabellí – Piñas – Educación*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6771>
- Castillo, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32434>
- Cedeño, J. (2017) *Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 en el clima laboral de la dirección distrital de educación 23d02 de Santo Domingo, Periodo 2013-2015*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.uteq.edu.ec/handle /43000/1811](https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1811)
- Cernas, D; Salgado, P & Cazares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contad adm.* (63). 30-32.
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-
10422018000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006)
- Cevallos. E. (2021). *Evaluación de las prácticas eco-amigables y su influencia en la decisión de compra de los clientes del sector hotelero de Manta*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1579>
- Checa, L., Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria.

Investigación Valdizana, 14(4), 188-197.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>

- Chiang, M., Hidalgo, J., y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(22)*, pp. 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Cortez, L. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Industrial Data, 24(1)*, 121-137. <https://dx.doi.org/10.15381/ldata.v24i1.17700>
- Cortes. N. (2021). 5 factores que influyen en el clima laboral. <https://www.geovictoria.com/pe/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd, *Revista Sonora, 2(1)*, 39-45. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>
- Faginson, K. (2021). *Habilidades Directivas y su incidencia en la Gestión Administrativa del Director Distrital 09D03 de Educación en la Zona 8-Ecuador 2020*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional. Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5896>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios, 8(3)*, 43-56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Flores, J., y Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4)*, 634-647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- Flórez, A., Toledo, N., y Ospina, Y. (2020). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los

colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira – Risaralda. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 5(2), 2–24.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019>

Galicia, S., García, M., Hernández, L. (2016). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

García, M. (2017). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, Redalyc 2(42), 43-61,
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

González, D., Medina, A., Medina, Y., Assafiri, Y., Y Nogueira, D. (2021). La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 108-124
<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1113>

González, J., Rodríguez, M. y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacio*, 1(39), 1-23.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>

Hernández, J y Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201

Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2017). La Investigación Científica.
https://www.esup.edu.pe/descargas/valotario_coem/2017/1%20Hernandez-Zapata%20y%20Mendoza-Metodologia%20Investigacion.pdf

Huacón, B. (2019). Clima laboral y desempeño docente en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza Guayaquil, Guayas, Ecuador, 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38231/Huacón_PBF.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Figueroa, C. (2018). Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2017). La Investigación Científica. https://www.esup.edu.pe/descargas/valotario_coem/2017/1%20Hernandez-Zapata%20y%20Mendoza- Metodologia%20Investigacion.pdf
- Jiménez, D., y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 2(9), 1-27.
- Lasswell, H. (1979). Estructura y función de la comunicación en la sociedad. Gili. Barcelona
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). Art 22. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018). Art 1. Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016cap2-3.pdf
- Luna, O., Armendáriz, C., y Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de

educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Macías, E., y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>

Macías, M., Villasis, M., & Miranda M. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergia México*, (63)4, 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf?fbclid=IwAR3e0ybQs02Ino0ciUWYQkoFTzMboFTEQw71wCUIBFizn6hH7BYcu-3-8us>

Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 12(1), 359-365. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462>

Matos, A. (2018). Investigación bibliográfica. <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/12.pdf>

Marecos, M., y Fabián, R. (2022). Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las instituciones públicas de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3833-3855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2890

Mateo, I. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral. Caso de estudio: distrito 24D02 La Libertad – Salinas Educación*. [Tesis de Postgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/8191>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominios de*

la Ciencia, 4(4), 206-240.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>

Manjares, N; Boza, J & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Moreno, E. (2016). TIPOS DE ENCUESTA. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/que-es-una-encuesta-en-una-investigacion.html>

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia* 11(2):166-173. DOI:10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

Ojeda, J., y Puga, C. (2010). Vínculos de cooperación como fuente de información para la innovación. *Cuadernos de Administración*, 23(41),61-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20516983004>

Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>

Peña, N. (2015). *La comunicación interna y el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone-Flavio Alfaro*. [Tesis de Pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/3139>

Pilligua, C y 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*, 2(1), 2019.

Disponible en
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/html/index.html>

Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 56-82. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20\(2017\)/151556547004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20(2017)/151556547004/)

Rivero, Y. (2019). Evaluación del Desempeño. *Revista Archivo Medico de Camaguey* (23)2, 11-12. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Rodriguez, A. & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, *Redalyc* (82), 179-200, <https://www.redalyc.org/journal/206/20652069006/html/>

Suarez, M & Vera, N. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Sandoval, I. (2017). *Análisis del clima laboral del Distrito De Educación 08D02 Eloy Alfaro*. [Tesis de Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/972>

Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las MiPymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Simbrón, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(1), 5983. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>

- Trías, M., Gonzales, P. y Fajardo, S. (2009). Las 5w+h y el ciclo de mejoras en la gestión de procesos. *Revista INNOTEC GESTIÓN* 2(1), 1-27
<https://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/download/5/4/>
- UNIR. (2020). *Clima laboral u organizacional* [Universidad Internacional de la Rioja]. Repositorio Institucional. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboraorganizacional/>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

ANEXOS

Anexo 1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

ENTREVISTA

INSTITUCIÓN: Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar

NOMBRE DEL ENTREVISTADO(A):

CARGO:

FECHA:

TEMA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR 2022

OBJETIVO: Analizar el clima laboral y la incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022, para diseñar estrategias que mejoren el clima laboral.

RESPONSABLES: Julissa Katherine Araujo Anchundia y María Raquel Vivas Bravo

¿Qué es el clima laboral?

De acuerdo a su criterio ¿Cuáles de los siguientes factores son importantes considerar para un adecuado clima organizacional?

¿Qué aptitudes observa en el personal de la Institución?

¿Qué significa para usted que un servidor realice su trabajo con libertad y tome sus propias decisiones?

¿Qué constituye la “productividad” en las tareas encomendadas a los servidores públicos?

¿Qué tipo de apoyo brindan los empleados y trabajadores en la Institución?

¿Cómo describe la comunicación entre jefes y subordinados? De existir dificultad explique.

¿Cuáles son los medios que utiliza el personal de la Institución?

De acuerdo a su criterio ¿Conoce el personal de la misión, visión, valores, políticas institucionales? Argumente la respuesta.

¿Cómo describiría el área física donde se encuentran laborando?

¿Qué importancia tiene el promover estrategias para disminuir los aspectos negativos del clima laboral?

Indicadores/Preguntas

¿Cuáles son los principales procesos que se llevan en la institución?

Desde su punto de vista ¿Cuáles son los procesos o trámites que demandan más tiempo e implican trabajo adicional?

¿Considera que las actitudes negativas influyen en el nivel de desempeño del empleado? Sustente la respuesta.

¿Cómo percibe la atención a usuarios por parte de empleados y trabajadores?

¿Cuáles son los principales materiales que les proporcionan a los empleados y trabajadores para cumplir a cabalidad las actividades? De existir limitaciones, explique.

¿Se ha aplicado la evaluación de desempeño en estos últimos años en la institución?

¿Bajo qué tipos de parámetros ha sido evaluado el desempeño del personal dentro de la institución?

Anexo 2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

ENCUESTA

La presente encuesta se da con el objetivo de Analizar el clima laboral y la incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Distrital de Educación 13D06 Junín – Bolívar 2022, para diseñar estrategias que mejoren el clima laboral. Se le agradece su colaboración.

INSTRUCCIONES

Las escalas evaluativas están basadas en el modelo de evaluación de Rensis Likert (1932): donde: **5** = Siempre, **4** = casi siempre, **3** = ocasionalmente, **2** = casi nunca, **1** = nunca

| NUNCA | CASI NUNCA | OCASIONALMENTE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|----------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas para el fortalecimiento de la institución. Se le agradece su colaboración.

SECCIÓN 1: DATOS GENERALES

1.1. EDAD

- Menos de 25 Entre 26 y 35 Entre 36 y 45 Más de 45

1.2. GÉNERO

- Hombre Mujer

1.3. ESTADO CÍVIL

- Soltero/a Casado/a Viudo/a Divorciado/a Unión de hecho

1.4. NIVEL DE EDUCACIÓN

- Primaria Secundaria Tercer Nivel Cuarto Nivel

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|--------------------|-------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--|--|---|------|
| CARGO QUE DESEMPEÑA | Jefe departamental | Asesoría jurídica | Unidad distrital de tecnologías de la información y comunicación. | Unidad distrital administrativa | Unidad distrital financiera | Unidad distrital de Talento Humano | Unidad distrital de atención ciudadana | División distrital de apoyo, seguimiento y regulación. | División distrital de administración escolar. | Otro |
| | | | | | | | | | | |

SECCIÓN 2: CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

| ÍTEMS | ESCALA | | | | |
|--|--------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Liderazgo | | | | | |
| Mi jefe inmediato brinda confianza a sus colaboradores. | | | | | |
| Mi jefe escucha las opiniones acerca de las decisiones tomadas dentro del departamento. | | | | | |
| Mi jefe inmediato superior procura la unión del grupo. | | | | | |
| Mi jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del departamento. | | | | | |
| Responsabilidad | | | | | |
| Cumplo con los objetivos institucionales, demostrando iniciativa en la realización de actividades. | | | | | |
| Genero trámites de manera oportuna y/o en el plazo estipulado | | | | | |
| Genero con dificultad trámites administrativos que realizo como parte de mis funciones | | | | | |
| Cumplo con el horario asignado en mi puesto de trabajo | | | | | |
| Motivación | | | | | |
| Percibo respeto por parte de mis superiores | | | | | |
| Los superiores son cordiales | | | | | |
| Soy considerado (a) para mi desarrollo profesional a través de capacitaciones | | | | | |
| He recibido certificados, diplomas o reconocimientos por mi trabajo | | | | | |
| Estándares | | | | | |
| Presento información íntegra, sin errores | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
| Hago uso eficiente de los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos y grandes resultados | | | | | |
| Cooperación | | | | | |
| Los objetivos departamentales están claramente establecidos por el equipo | | | | | |
| Mi equipo participa con ideas | | | | | |
| El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas | | | | | |
| Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo. | | | | | |
| Las solicitudes y trámites de usuarios externos (entidades educativas, distritos, proveedores, instituciones públicas, instituciones privadas, personas civiles) que dependen de la producción de algunos departamentos se entregan oportunamente | | | | | |
| Aporto con ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de mi área. | | | | | |
| Apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo | | | | | |
| Comunicación | | | | | |
| Están bien establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución. | | | | | |
| La retroalimentación de mi puesto de trabajo es frecuente | | | | | |
| Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de la institución | | | | | |
| Identidad | | | | | |
| Me siento identificado con la organización | | | | | |
| Conozco de la misión, visión, normas, políticas de la Institución | | | | | |
| Organización | | | | | |
| Tengo claro cada una de sus funciones por desarrollar | | | | | |
| Me rijo a las normas y especificaciones del trabajo | | | | | |
| Cuento con autonomía para la toma de decisiones. | | | | | |
| Conozco las actividades en cada uno de los procesos relacionados a mi trabajo. | | | | | |
| Cuáles son los trámites administrativos que | | | | | |

| |
|--|
| <p>realizo como parte de mis funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones b) Informes diarios, mensuales c) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios d) Inventario e) Otros (especifique) _____ |
| <p>Cuál de los trámites demandan más tiempo de lo asignado</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones b) Informes diarios, mensuales c) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios d) Inventario <p>Otros (especifique) _____</p> |
| <p>Cuál de los trámites a mi cargo se generan con dificultad</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones b) Informes diarios, mensuales c) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios d) Inventario <p>Otros (especifique) _____</p> |
| <p>Cuál de los trámites a mi cargo no son entregados a tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones b) Informes diarios, mensuales c) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios d) Inventario <p>Otros (especifique) _____</p> |

Anexo 3

