

Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas

Organizational climate and work performance of public workers of the Servicio de Rentas Internas

David Israel González-Garcés
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
davispeedy@yahoo.es

Diana Cristina Morales-Urrutia
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
dc.moralesu@uta.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245

RESUMEN

En la actualidad, las empresas y entidades públicas y privadas de distintos sectores económicos se preocupan por diferentes componentes. Estos factores evitan que las instituciones sean más eficientes y uno de ellos es el clima organizacional que influye de diversas formas al desempeño laboral y, por ende, a las metas u objetivos que se persiguen. El presente trabajo de investigación presenta información sobre el nivel de correlación existente entre dichas variables en el Servicio de Rentas Internas. El propósito del trabajo es demostrar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en función de un instrumento, aplicado a los trabajadores del SRI de la ciudad de Ambato, que mide los valores de cada constructo para así relacionar y presentar información adecuada para los lectores. La totalidad de los funcionarios de las agencias del SRI en la ciudad de Ambato fue considerada como población; y el instrumento manejó respuestas basadas en escala tipo Likert con cinco opciones, tras comprobar la fiabilidad del instrumentó. Los métodos estadísticos utilizados tanto para calcular la relación entre los dos conjuntos de variables, como la asociación entre los constructos de la variable independiente sobre la variable dependiente fueron las técnicas del coeficiente de correlación de Karl Pearson y el análisis de regresión lineal, respectivamente; como resultado se encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables del desempeño laboral. Llegando así a cumplir los objetivos de la investigación y permitiendo sentar un precedente para futuras investigaciones.

Palabras clave: clima organizacional, correlación, desempeño laboral, servidores públicos, institución pública

ABSTRACT

Currently, companies and public and private entities from different economic sectors are concerned about different components. These factors prevent institutions from being more efficient and one of them is the organizational climate that influences work performance in various ways and, therefore, the goals or objectives pursued. This research work presents information on the level of correlation between these variables in the Servicio de Rentas Internas. The purpose of the work is to demonstrate the relationship of the organizational climate and work performance, based on an instrument applied to the SRI workers in the city of Ambato, which measures the values of each construct in order to relate them and present adequate information for the readers. All the workers of the SRI agencies in Ambato city, were considered as population; and the managed instrument responses based on a Likert-type scale with five options, after checking the reliability of the instrument. The statistical methods used in both senses: to calculate the relationship between the two sets of variables, as well as the association between the constructs of the independent variable on the dependent variable, were the techniques of the Karl Pearson correlation coefficient and the linear regression analysis, respectively; that as a result it was found that there are organizational climate dimensions that have statistically significant relationships with variables of work performance. Thus, reaching the objectives of the investigation and allowing to set a precedent for future investigations.

Key words: organizational climate, correlation, work performance, public workers, public institution

Cómo citar este artículo:

APA:

González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. 593 Digital Publisher CEIT, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>

Descargar para Mendeley y Zotero

Introducción

A nivel mundial, muchas de las organizaciones privadas buscan el cambio dentro de sus procesos para conseguir competitividad. Este enfoque incide en los empleados, con el objetivo de lograr estados de transición que incluyen cambios de paradigmas. En este sentido Cubero, Visbal y Olivar (2017) manifiestan que, es difícil lograr que los funcionarios de una entidad cambien los comportamientos basados en viejos paradigmas. Esto hace que sea dificultoso para ellos superar los desafíos adaptativos a los que se ven sujetos en las diferentes situaciones que se presentan.

Como lo mencionan Thiruvankadam y Sampath (2018) en su estudio realizado en la India, el clima organizacional logra indicar el comportamiento de los empleados de una organización que está basado en los valores, creencias y supuestos aceptados por cada uno de ellos. Es por esto por lo que, todas las personas que forman parte de una organización muestran su comportamiento dentro de ésta. Como miembros de una misma estructura, las relaciones que se formen entre sí, son importantes; ya que pueden llegar a beneficiar o causar problemas dentro de la institución.

Dentro del enfoque que se presenta en México los autores Valenzo, Martínez y Pedraza (2016) indican que el comportamiento mostrado por los miembros de una organización, también se refiere al comportamiento que perciben. Tanto las organizaciones como las empresas tienen prestigio dentro del mundo de los negocios, es así que, los miembros que forman parte de éstas perciben cómo va la organización en sí. El surgimiento de las organizaciones favorece a sus dueños, así como el beneficio en sus trabajadores. Lo mismo sucede con las empresas del sector público, mientras más exitosas sean, los funcionarios que ahí laboran también tendrán éxito.

Es así como, el surgimiento o evolución de las empresas y organizaciones, hace que con el pasar del tiempo estas evolucionen; no solo en su organización y administración, sino también en la manera de gestionar el capital humano. Se muestra entonces, el análisis del clima

organizacional y varios aspectos emocionales en los trabajadores. Estos análisis influyen en el rendimiento laboral y en el cumplimiento de las metas organizacionales, por esto se enfoca a una nueva visión en la gestión del cuerpo laboral; de administración de recursos humanos a gestión del talento humano (LLanos y Bell, 2018).

Esta nueva visión del talento humano dentro del sector público hizo que en Venezuela se establezca un nuevo estudio sobre el clima organizacional y la cultura de calidad. Por ello, Visbal (2014) busca determinar los elementos que pueden ser mejorados en los laboratorios de la Universidad Simón Bolívar, así como inquietudes, expectativas y motivaciones que poseen los trabajadores en percepción sobre la empresa para la que trabajan. Esto hace que se pueda determinar si el clima organizacional dentro de esta universidad es satisfactorio y brinda algo más a sus trabajadores.

En tal sentido, Segredo y Pérez (2016) mencionan que, en el entorno latinoamericano, el clima organizacional puede brindar ese extra que los trabajadores necesitan. Estos pueden ser energía y eficiencia organizacional y su relación con el capital humano. Tomando como referencia este enfoque se indica que el capital humano es uno de los aspectos más importantes dentro de la organización. Este enfoque ha tomado auge ante la necesidad de entender todo lo que interviene en el rendimiento laboral, llevando así a una lucha nacional e internacional y al avance de herramientas para su evaluación.

Por otro lado, Gasparini, Archidiácono, Carella, Puig, Gluzmann y Brassiolo (2015) evidencian que en América Latina cuando el Estado es empleador, se lo considera como un actor fundamental en las economías modernas, debido a que, se convierte en un agente primordial en los mercados laborales; con afectación en los equilibrios macroeconómicos y la repartición de la renta. Estos aspectos siempre van a estar relacionados con la ayuda que requiere tener la sociedad. Por ello, se buscan tomar decisiones con las que los gobiernos puedan brindar un beneficio a la colectividad.

Según el planteamiento de Gómez (2012) una de las partes más importantes para el desarrollo de la economía de una organización es la tasa superior de crecimiento de la productividad laboral. Por esto, las entidades al momento en el que deciden innovar sus procesos pueden verse afectadas, debido a que influyen en la productividad al carecer del recurso humano capacitado. Por otro lado, aumentar el rendimiento laboral es uno de los fines de las organizaciones para obtener éxito y ser competitivas en el ámbito que desempeñan (Orbe y Ordoñez, 2018). Asimismo, conseguir que ese rendimiento sea el adecuado y su recurso humano tenga las mejores condiciones, es uno de sus principales objetivos.

Varios entes latinoamericanos están dirigiendo su mirada a la gestión del conocimiento, por esto se reconoce a los trabajadores y las mejores condiciones en las que se encuentren como uno de los capitales más sustanciales para generar eficiencia y eficacia en la organización. Esto se debe a que, en los empleados reside el conocimiento, resultado del proceso teórico de las definiciones y del estudio en su experiencia (Marulanda, López y Castellanos, 2016). Por tanto, mantener un clima organizacional adecuado, permitirá que su rendimiento y el de la organización se eleven.

En tal sentido, Yamarú, Meriño y Martínez (2018) afirman que es significativo disponer de un adecuado clima organizacional para el crecimiento del emprendimiento sostenible, tanto de la organización como de sus empleados. Esto debido a que permite el trabajo en equipo de los empleados y las iniciativas de negocio, con el fin de cumplir los objetivos institucionales. Sin embargo, la apreciación de los empleados derivada de los vínculos laborales, mismo que refleja un mayor impacto en el rendimiento laboral.

Por tanto, la cultura organizacional muestra el tipo de relaciones laborales que tiene el ente y se considera como un elemento clave para conseguir un desempeño laboral óptimo para cumplir las metas institucionales. Como mencionan Suárez, Rodríguez y Muñoz (2017) las empresas han de fomentar un buen clima organizacional si

desean mejorar el desempeño laboral de los funcionarios. Entonces, se entiende que los funcionarios o empleados son parte fundamental para las empresas, coincidiendo así con las afirmaciones anteriormente mencionadas.

En la actualidad el analizar el clima organizacional en una entidad, constituye una herramienta estratégica que permite el mejoramiento continuo del ente. Por tanto, al estudiar su comportamiento se determina factores significativos que permiten mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios, así como del servicio que otorgan. Todo esto brinda como consecuencia el rendimiento laboral, complacencia, responsabilidad y calidad. (González, Pedraza y Sánchez, 2015); lo que significa un beneficio para todos los involucrados.

Para Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) el clima organizacional está definido como una de las características principales para una empresa u organización. Estas características son las que definen a la institución como única e incomparable; es decir, el recurso humano medido a través de la satisfacción que posee cada uno de los individuos y la conducta que presentan con cada actividad, hace que la institución resalte gracias a la actitud que los funcionarios posean.

Así mismo, para González, Rodríguez y González (2018) el entorno físico y emocional en el que se desarrollan las actividades laborales representa el clima de la organización. En el mencionado entorno, los individuos pueden poner en práctica los conocimientos que poseen en la búsqueda de llegar a los objetivos de la institución. Debido a esto, las relaciones entre los individuos deben tener características sociales que les permita desarrollarse de manera que no causen perturbaciones entre ellos. El mejor clima organizacional se lo encuentra entre las personas que hacen su trabajo sin perjudicar al resto, pero toman en cuenta las ideas de sus compañeros, de modo que puedan llegar a un consenso.

Una de las definiciones más comunes con respecto al surgimiento del clima organizacional es la que indica que nace dentro de las organizaciones o empresas debido a sus empleados, sean

estos trabajadores, administrativos, jefes o coordinadores, todos están envueltos dentro del mismo clima. Este clima, permite que desarrollen de manera constante sus habilidades y aptitudes sociales, con el fin de conseguir aceptación en el círculo que los rodea (García, 2009). Así entonces, todos los miembros de una organización están relacionados entre sí, ya que buscan el objetivo de la organización para la que prestan sus servicios.

Navarro, Arévalo y Suárez (2017) tras la investigación de varios documentos científicos y empíricos sobre el tema, muestran valiosa información. Concluyen que, el clima organizacional cuando es el apropiado entregando el debido reconocimiento a quien lo merece, permite que los trabajadores se sientan más cómodos y motivados en su puesto de trabajo. Esto hace que el trabajo en equipo y el compromiso de estos hacia el logro de los objetivos sea favorecido; ya que se puede llegar a influir en el comportamiento, percepciones y expectativas de las personas.

En el trabajo de Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) menciona al clima psicológico además del clima organizacional. El primero se refiere a un estudio de tipo individual, mientras que, el segundo lo estudia como un todo y sus aspectos relacionados. Aun cuando se estudian de manera distinta, implican fenómenos multidimensionales con aspectos relacionados con las experiencias que cada uno de los individuos han vivido dentro de la institución. De esta manera cada individuo, ya sea de manera individual o en conjunto, presenta experiencias y percepciones que pueden distar del resto de sus compañeros.

Así también, Rodríguez (2016) habla sobre la teoría del clima organizacional fundamentando que, el tomado por los empleados depende del comportamiento administrativo y también de las condiciones organizacionales brindadas. Así es como se afirma que la relación incluye aspectos como: parámetros enlazados al sistema organizacional en su contexto, tecnología y estructura; también la posición jerárquica existente de cada individuo dentro de la organización, juntamente con el beneficio económico que

recibe; finalmente aspectos particulares como personalidad, actitud, satisfacción y percepción que todos los elementos tienen acerca del clima organizacional.

Otro de los análisis realizados por Toro (2008) evaluó el concepto de compromiso y las posibles relaciones existentes de dependencia con el clima organizacional. Este análisis muestra al clima organizacional bajo la perspectiva de poseer aspectos que lo hacen regulador, facilitador, motivador, satisfactor y de compromiso. De esta manera la relación que se presenta entre el compromiso de los trabajadores en varias empresas de la localidad y el clima organizacional es alta debido a que un sentido de responsabilidad y ética de los individuos tiene efecto sobre el trabajo de éstos en beneficio de las empresas.

En el estudio de Díaz (2016) se encuentra información sobre el desempeño laboral de los individuos. Es así que, las diferencias de roles y status entre los miembros de una organización son influenciados por la variedad de instrumentos con los que se operará dentro de la misma organización. Esto indica que la diferenciación que puedan tener únicamente algunos miembros de la empresa también se debe a la utilización y empleo de los instrumentos que manejen dentro del quehacer organizacional. Es decir, el autor presenta un esquema de mediación organizacional con varios aspectos que influyen en el desempeño de las personas. Uno de estos son los instrumentos o herramientas técnicas, además de las actividades que realizan, iniciativa que poseen, y las características de las personas.

Adicionalmente, los autores mencionan que, para evaluar el desempeño en las organizaciones, se han utilizado desde 1980 las evaluaciones por múltiples fuentes. Éstas, al ser el mejor método por sus óptimos resultados, indican que se pueden desarrollar las competencias que cada empleado posee, llegando así al punto en donde se desarrollen al máximo las competencias claves. De esta manera, el beneficio que la institución obtiene a través de las competencias de sus empleados es potencial. No sólo mejora en conjunto la institución sino también cada uno

de los engranes que la conforman, mostrando así diversas formas de cooperar entre sí.

En otro aspecto, Morales (2015) menciona que el desempeño laboral es medido con indicadores en la teoría de Siurana; además de indicadores para medir éticamente el desempeño, usa referentes que evalúen éticamente el trabajo social. Entonces, el desempeño laboral no solo se refiere al desenvolvimiento en el trabajo, sino también en la manera ética en cómo lo practica, además del nivel profesional que implica. Así se entiende que el desempeño laboral dentro del trabajo social involucra también versatilidad, ética y profesionalismo dentro de cada aspecto relacionado a las actividades que desempeñan los trabajadores.

En el trabajo de Rodríguez (2015) se menciona al desempeño laboral dentro de la gerencia estratégica de recursos humanos. Esta implica también los alineamientos, capacidades y compromisos de cada uno de los individuos para el planteamiento de nuevas ideas; ya que todos estos aspectos influyen en el desarrollo de la organización. Es así como, el comportamiento de los individuos refleja cuán estratégicos son los sistemas de recursos humanos y el resultado que presentan sobre el desempeño total de la empresa o institución. Entonces, el trabajo de Rodríguez relaciona los factores de importancia que posee la gerencia de recursos humanos sobre el desempeño laboral.

Así también, para Sánchez, Sánchez, Cruz y Sanchez (2014) la satisfacción o insatisfacción laboral se encuentran asociados a indicadores organizacionales como el desempeño y el rendimiento. Este trabajo coincide con el mencionado anteriormente de las características personales que influyen en la productividad de los individuos. Así mismo, mencionan que las variables organizacionales son las que influyen en la satisfacción laboral; es por esto que se deben implementar actividades de trabajo en equipo que permitan el mejoramiento de todas ellas para así lograr mejorar el desempeño laboral.

Así también, Willman y Velasco (2011) definen al desempeño laboral como una actuación

con orientación a los resultados. Lo que se necesita es poder observar, medir y dinamizar las actividades de los empleados dentro de una organización. Así entonces, es necesaria una continuidad de acontecimientos conductuales que sean percibidos por los niveles superiores de los trabajadores brindando la asistencia necesaria al momento de requerirla. También se menciona que el desempeño laboral es una variable multicausal, que integra factores personales y de contexto con las actividades encomendadas para conseguir resultados para la institución.

En palabras de Porporato (2015) el desempeño laboral se determina por el mercado y la naturaleza de las actividades realizadas. Esto indica que las características especiales del ambiente y actividades propias de la organización crean el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar dichas actividades. Al coordinar y controlar las actividades mediante la aplicación de adecuados sistemas de contabilidad de gestión, el desempeño de la organización mejora. Además, se indica que más grande sea la cantidad de experiencia que se posea, menor será la complejidad percibida por cada uno de los trabajadores que cumplen con sus actividades.

Como lo manifiestan Padilla, Jiménez y Ramírez (2013) el desempeño laboral es medido a través de la satisfacción laboral y ésta a su vez se mide por seis dimensiones: trabajo autodirigido en sí mismo, faceta financiera, faceta de carrera, faceta de conveniencia, faceta de relación con los compañeros de trabajo y faceta de disponibilidad de recursos. Estas dimensiones han determinado que en el caso de los individuos están satisfechos con su trabajo, pero no con la percepción de su institución que respalda su desarrollo personal y profesional.

Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas.

Método

En la presente investigación la población está

representada por 128 funcionarios públicos que trabajan en el SRI de la ciudad de Ambato. En virtud de que el universo es pequeño, no se empleó un método para determinar la muestra, debido a que la cantidad de elementos a investigar no requiere la utilización de esta, por ende, se trabajó con todos los individuos de interés.

Se usó el enfoque cuantitativo. Desde la posición de Silva y Del Canto (2013) el enfoque cuantitativo indaga por medio de elementos cognitivos y en base a información numérica; misma que son analizados mediante diversas operaciones estadísticas para probar teorías.

Una de las modalidades de investigación utilizadas fue la bibliográfica, debido a que se manejó información documental para realizar el marco teórico, así como la metodología de la investigación afines con el clima organizacional y desempeño laboral. En la opinión de Baena (2017), esta modalidad trata de reunir información mediante la selección crítica de documentos como libros, revistas científicas, informes y manuscritos similares. El utilizar esta modalidad significa que se escoge información relevante para la investigación.

De igual manera, se empleó la investigación de campo que, como lo expresa Arias (2012) es un proceso que se encarga de recolectar datos directamente de los elementos de estudio o del ambiente donde acontece el suceso, sin alterar el comportamiento de las variables.

Además, en el presente estudio se aplicó el tipo de investigación exploratorio, mismo que permite conocer el grado de desempeño laboral y el clima organizacional de los funcionarios públicos del SRI de la ciudad de Ambato, información que no ha sido abordada anteriormente en la mencionada institución. Así, de acuerdo con lo que mencionan Cabezas, Andrade y Torres (2018) el nivel exploratorio tiene como objetivo el preparar el terreno; debido a que examina lo desconocido, para así tener información que da comienzo a nuevos alcances, como el descriptivo, correlacional y explicativo.

Así también, debido a que el alcance exploratorio

permitió indagar conceptos relativamente desconocidos en el trabajo de investigación, igualmente se aplicó el estudio descriptivo, porque al caracterizar al clima organizacional y desempeño laboral, el análisis detalla factores relevantes en el comportamiento de los trabajadores en una organización. Como lo enfatizan Hernández, Fernández y Baptista (2014) es necesario especificar a detalle los conceptos o variables de la investigación. Es decir, se recolectó información sobre las características, perfiles y propiedades de las manifestaciones o variables, para mostrar con precisión la magnitud del fenómeno.

Al medir las variables, se identificó una investigación correlacional, por lo que se asocia o mide el grado de relación entre dos conceptos. Así, Cabezas, Andrade y Torres (2018) señalan que la primera fase consiste en medir cada una las categorías o conceptos para después cuantificarlas y aplicar una técnica estadística que permita establecer las relaciones existentes.

Tal como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014), para analizar si en un estudio se debe plantear hipótesis, se debe identificar primero el alcance que tiene la investigación. Al identificar un enfoque cuantitativo y alcance correlacional en el presente estudio, se formuló la siguiente hipótesis a ser comprobada:

Hi: El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Ambato.

Como lo hace notar Torres, Paz y Salazar (2019) en un trabajo investigativo para que sea científicamente válido, debe estar respaldado en datos demostrables, que respondan lo que se procura verificar con la hipótesis determinada. Por lo cual, es necesario desarrollar un método de recolección de información en forma planeada y teniendo claro la profundidad de lo que se va a recoger.

En tal virtud, para la recolección de datos de cada una de las variables de investigación, se utilizó uno de los instrumentos sociales que

permiten la obtención de información. Es así como, a través de la encuesta se mide las variables de estudio obteniendo datos que con la ayuda de los estadígrafos permiten comprobar la hipótesis. Grande y Abascal (2005) describen a esta herramienta como una técnica primaria, que recoge datos sobre la base de un conjunto objetivo, congruente y organizado de preguntas, que avala que la información brindada por los individuos de interés pueda ser examinada mediante metodologías cuantitativas.

Para medir el clima organizacional (variable independiente) se tomó como referencia la encuesta propuesta por Chiang, Salazar y Núñez (2007) y para evaluar el desempeño laboral (variable dependiente) fue utilizado el instrumento realizado por Fuentes (2012). A las preguntas de las encuestas se realizaron algunas modificaciones y adaptaciones de contenido, de acuerdo con las necesidades de la investigación y de la población estudiada, todo esto, sin perder el sentido de lo que investigación quiere mostrar.

Por tal motivo, para medir las dos variables, se unió los constructos que componen cada uno de estos instrumentos y se los planteó en una sola encuesta, con un formato de respuestas en escala de Likert, de cinco puntos. A juicio de Salazar y Del Castillo (2018) cuando en la encuesta se aplica una escala de tipo Likert, los datos son medidos en escala ordinal.

Previo a la aplicación de la encuesta, se procedió a validar el instrumento a fin de que cumpla con los parámetros de confiabilidad, validez y objetividad; para lo cual se utilizó el método estadístico de Alpha de Cronbach. Según Da Silva, Goncalves, Valdivia, Bento, Da Silva, Solean y Da Silva, (2015) el coeficiente mide la relación entre las respuestas de un test por medio del estudio del perfil de las contestaciones dadas; y el estudio de las preguntas, así mismo, realiza una relación entre las propias preguntas.

Una vez recogida la información, fue preciso organizarla, clasificarla y presentarla adecuadamente, de tal manera que permita un alto análisis estadístico e interpretación de los datos obtenidos. Por lo cual, se usó un software

estadístico especializado, en el cual se tabuló los datos y se determinó los resultados de fiabilidad.

En este sentido, para las variables estudiadas se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson que, en palabras de Morales (2015) expresa el grado en el que los sujetos tienen el mismo orden en las dos variables estudiadas. Así, el índice numérico puede adoptar un rango de valores de -1.00 a 1.00. Una medida de 0 indica que no hay relación entre las variables. Un valor de -1.00 y 1.00 señala una correlación perfecta. Un coeficiente cercano a 1.00 señala una relación directa o positiva y a -1.00 una relación inversa o negativa.

Dentro del estudio de la regresión lineal simple, se encuentra a Hayes (2013) con su libro sobre la introducción a la mediación, moderación y proceso de análisis de condicionales, el autor emplea escalas de Likert para el análisis de las emociones negativas dentro del estudio sobre el calentamiento global; es decir, dentro de la variable del calentamiento global se encuentra el constructor de las emociones negativas. Así esta publicación permite fundamentar la asociación de constructos para obtener una sola variable a emplear en el análisis del Clima Organizacional y Desempeño Laboral. La asociación de constructos se puede realizar a través del promedio de estas como Hayes lo emplea.

Al identificar en el estudio datos con escala de medición ordinal, en la correlación simple se utilizó la media aritmética de clima organizacional (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente) para realizar la relación entre las dos variables; por otro lado, en la correlación múltiple se determinó el promedio de cada uno de los constructos de la variable independiente para correlacionarlos con la variable dependiente.

Resultados

Para medir la fiabilidad del instrumento, se tomó como muestra a diez servidores públicos que laboran en el SRI de la ciudad de Ambato, para aplicar el coeficiente alpha de Cronbach. Este coeficiente varía entre 0 y 1, donde 0 representa

confiabilidad nula y 1 significa una confiabilidad perfecta Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para la variable independiente, se obtuvo como resultado global 0,923; lo que señala que los ítems para medir el clima organizacional tienen una elevada consistencia interna, con cinco escalas tipo Likert, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	26

Autoría propia.

En la variable dependiente, se obtuvo como resultado global 0,931; lo que indica que los ítems para medir el desempeño laboral tienen elevada consistencia interna, con cinco escalas tipo Likert, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	21

Autoría propia.

Para la comprobación de la hipótesis del presente estudio, se manejó el análisis de correlación simple y múltiple. En la tabla 3 se muestra el valor de regresión para describir el grado de relación entre la variable independiente y dependiente de la investigación.

Tabla 3

Correlación entre las variables de estudio

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,959**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	128	128
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,959**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	128	128

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Autoría propia.

Los resultados muestran que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del SRI de la ciudad de Ambato es directa, fuerte y estadísticamente significativa (0,959; p-valor <0,05). Esto demuestra que a medida que aumenta el clima organizacional en la Institución, se eleva también el desempeño laboral de los funcionarios públicos, en la figura 1 se visualiza la dispersión obtenida al trazar la recta.

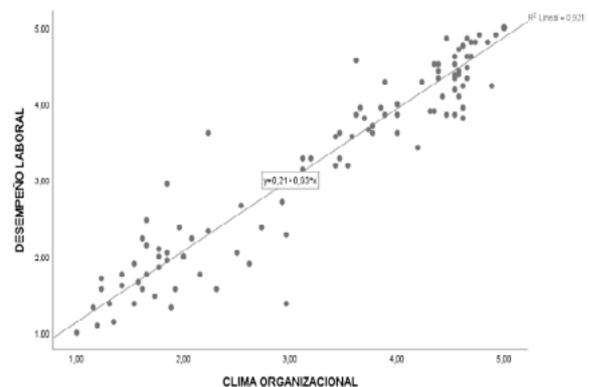


Figura 1. Regresión entre las variables de estudio

Al existir muy poca dispersión respecto de la recta trazada constituye una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio, por lo que el clima organizacional establece un factor de pronóstico del desempeño laboral.

La tabla 4 mide el coeficiente de determinación ajustado para identificar el grado de intensidad o efectividad que poseen las variables independientes en interpretar la variable dependiente.

Tabla 4

Resumen del modelo de correlación múltiple

Modelo	R	R Cuadrado	R cuadrado Ajustado	Error estándar de la Estimación
1	0,961 ^a	0,924	0,920	0,35409

a Predictores: (Constante), Delegación de funciones, Objetivos Institucionales, Comunicación, Relaciones interpersonales, Reconocimiento, Entorno físico.

b Variable dependiente: Desempeño laboral Autoría propia.

El R cuadrado ajustado de 0.920 señala que existe el 92% de variación de la variable dependiente denominada desempeño laboral con relación a los constructos de la variable independiente titulada clima organizacional.

Es decir que, el 92% de variación en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del SRI de la ciudad de Ambato, se debe a la variación de la delegación de funciones, objetivos institucionales, comunicación, relaciones interpersonales, reconocimiento y entorno físico que existe en el clima organizacional del ente público.

La tabla 5 mide el estadístico F para estimar la capacidad explicativa que tienen los factores del clima organizacional sobre la variación del desempeño laboral.

Tabla 5

Anova

Modelo	Suma de Cuadrados	Gl	Media Cuadrática	F	Sig.
1	185,060	6	30,843	246,004	0,000 ^b
	Residuo				
	15,171				
	121				
	0,125				
Total	200,230	127			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Delegación de funciones, Objetivos institucionales, Comunicación, Relaciones interpersonales, Reconocimiento, Entorno físico.

Autoría propia.

El estadístico F (246,004) tiene un valor-p o significación asintótica asociado menor a 0,05 (0,000); lo que permite rechazar la hipótesis nula H0 y se puede afirmar que al menos una de las β de las constantes del clima organizacional es diferente de cero.

H0: El clima organizacional no incide en el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Ambato.

$$H0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$$

Es decir, el ANOVA del modelo de regresión con seis constantes de la variable independiente establece que ésta mejora significativamente la

predicción de la variable dependiente.

En la tabla 6 se realiza el análisis particular de los coeficientes de regresión de las constantes del clima organizacional incluidas en el modelo.

Tabla 6

Coefficientes de Modelo de Regresión

Modelo	Coeficientes No estandarizados		Coeficientes Estandarizados		T	Sig.
	Beta	Desv. Error	Beta			
(Constante)	,227	,096			2,372	,019
Comunicación	,163	,060	,176		2,711	,008
Reconocimiento	,137	,059	,151		2,330	,021
Relaciones Interpersonales	,165	,061	,177		2,734	,007
Entorno Físico	,162	,073	,174		2,230	,028
Objetivos Institucionales	,076	,062	,088		1,231	,221
Delegación de Funciones	,222	,073	,254		3,038	,003

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral Autoría propia.

Tomando en cuenta la significación t-test, donde la regla de decisión es si p-valor es menor que el nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Los constructos comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, entorno físico y delegación de funciones se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral ya que la significación es menor de 0,05; por tanto, estas dimensiones de la variable independiente influyen sobre la variable dependiente, son explicativas, asisten a predecirla. La dimensión objetivos institucionales no se relaciona con el desempeño laboral debido que la significación es mayor de 0,05.

Por otro lado, en referencia al coeficiente β ,

que indica cuando el valor cuanto más se aparta de cero es más fuerte la asociación, la constante que más explica al desempeño laboral es la delegación de funciones ya que la β (0,028) se aleja más de 0. El signo positivo señala que, a mejor delegación de funciones, mejor desempeño laboral. Si el resultado hubiese arrojado signo negativo en el coeficiente β se interpretaría que, una mejor delegación de funciones disminuirá el desempeño laboral. Las siguientes constantes que más explican son las relaciones interpersonales β (0,177), una excelente Relación Interpersonal, mejor desempeño laboral, la comunicación β (0,176), una buena comunicación, mejor desempeño laboral y el entorno físico β (0,174), un adecuado entorno físico, mejor desempeño laboral. Además, a más nivel de reconocimiento más tendencia al desempeño laboral β (0,151), aunque la fuerza de esta asociación es menor, al estar el coeficiente más cerca de cero.

Discusión

Todos los resultados obtenidos en la presente investigación confirman los obtenidos anteriormente por otras investigaciones en instituciones de orden público, privado y de diversos sectores económicos.

En este sentido, al emplear el Alfa de Cronbach en la investigación, se busca confirmar la relación obtenida entre las variables de estudio, así se logró tener coherencia con los resultados de los autores López y Meneghel (2016) en donde también se aplicó el Alfa de Cronbach en cada una de las variables, además se realizó el cálculo de medias, desviaciones típicas y correlaciones entre ellas. Esto permite evidenciar que todas las dimensiones del clima organizacional se relacionan de manera positiva y significativa con el *Engagement* o compromiso de cada elemento de la institución; además la confiabilidad del Alfa es adecuada ya que presenta valores mayores a 70, al igual que en la presente investigación que obtuvo resultados muy cercanos a 1.

Rodríguez (2016) muestra resultados que concuerdan con los obtenidos de la presente investigación. Así, después de aplicar la encuesta, se identificó que los objetivos institucionales

no tienen estrecha relación con el desempeño de cada uno de los individuos. Es decir, en el trabajo de Rodríguez, el sentido de pertenencia de los trabajadores no se encuentra presente fuertemente en la mentalidad de los empleados para con la meta de la institución; por lo que se concluye y concuerda con el autor que debe existir un mejor clima organizacional generado por la confianza que siente cada miembro, para así lograr los objetivos y metas establecidos que generan un beneficio para todos.

Asimismo, se coincide con Toro (2008) al analizar el compromiso como uno de los constructos del desempeño laboral y diversos constructos dentro del clima organizacional como las relaciones interpersonales además de valores y objetivos institucionales. Los resultados concuerdan con la correlación de Pearson aplicada ya que todos los coeficientes encontrados fueron significativos, mostrando valores de p menores a 0.0001. Precisamente, dentro de las variables de estudio en la presente investigación los constructos mencionados concuerdan con los valores más altos obtenidos por Toro.

Además, a través de los seis constructos empleados para analizar el clima organizacional en la presente investigación y los siete utilizados para medir el desempeño laboral se pudo coincidir con los constructos aplicados por Navarro, Arévalo y Suarez (2017) al medir el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de entidades financieras. Los resultados muestran concordancia con los obtenidos debido a que la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y el entorno físico de la variable del clima organizacional y el compromiso dentro de la variable satisfacción laboral, lo que permite mostrar una importante relación con el desempeño laboral ya que, si el personal está satisfecho con su trabajo, se desempeñará de mejor manera en sus funciones.

También se puede concordar con el trabajo de Chiang Vega et al. (2008) quienes estudiaron el clima institucional y satisfacción laboral en instituciones públicas. Así, la presente investigación al estudiar las variables dentro del SRI, coincide con los resultados obtenidos. Esto

debido a que, aun cuando se ha empleado una diferente opción metodológica, la relación existente en los diversos constructos estudiados; es decir, se presenta la incidencia de los constructos de mayor importancia en el clima organizacional que presentan mayor influencia sobre la variable desempeño laboral.

En el trabajo de Vilema (2018) al igual que en el presente trabajo de investigación se estudian las variables del clima organizacional y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos nuevamente coinciden con los publicados por la autora, debido a que, en dicho trabajo, los constructos de comunicación y motivación tienen incidencia fuerte dentro de la variable clima organizacional; asimismo, dentro de la variable desempeño los constructos de mayor incidencia son trabajo en equipo, iniciativa y cooperación. En este sentido, los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Vilema y brindan una idea más clara para la toma de decisiones de las autoridades.

Asimismo, los resultados de Meza (2018) coinciden con los obtenidos en el estudio de las variables clima organizacional y desempeño laboral; en donde dentro del clima organizacional se analizaron quince ítems y el desempeño laboral se evaluó a través de diez ítems. La aplicación de rho de Spearman permitió determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. En tal sentido, la coincidencia de resultados nuevamente se confirma en varios estudios realizados alrededor del mundo en varias instituciones tanto públicas como privadas y en diferentes sectores económicos.

De esta manera, se logró cumplir con el objetivo general de la investigación que es determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas, mostrando así que el clima organizacional incide directa y fuertemente en el desempeño laboral de los servidores.

Conclusiones

Se concluye a través de la investigación que existe una relación directa, fuerte y estadísticamente

significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los funcionarios públicos que laboran en el SRI de la ciudad de Ambato. Es decir que, a mejor clima organizacional de la entidad, los funcionarios presentarán niveles de desempeño laboral más altos, mostrando así los beneficios para cada uno y también para la institución.

De igual manera se concluye que, la mayoría de las constantes del clima organizacional como la delegación de funciones, comunicación, relaciones interpersonales, reconocimiento y entorno físico, tienen una asociación estadísticamente significativa con el desempeño laboral. La excepción es el constructo denominado objetivos institucionales, debido a que todo lo establecido dentro del plan estratégico institucional, se encuentra plasmado en los documentos internos, pero no en la mentalidad de los funcionarios.

Así también, la medición de las variables clima organizacional y desempeño laboral, constituyen un estudio no solamente administrativo neto, sino un apartado de las ciencias sociales que muestra el comportamiento de los individuos en torno a su ambiente de trabajo que afecta el desempeño y desenvolvimiento en las funciones que tienen a cargo.

Por otro lado, el clima organizacional constituye un carácter descriptor de la institución, ya que influye en el comportamiento y desempeño de las actividades de los funcionarios tanto en las prácticas diarias como en los aspectos políticos y de liderazgo de la institución. Es por esto que, el clima organizacional es uno de los factores más importantes a ser estudiados dentro de las instituciones, principalmente para ser relacionados con el nivel de compromiso y medición del desempeño laboral de los individuos.

Del mismo modo, el clima organizacional dentro de todo tipo de instituciones se establece como una forma de obtener armonía laboral entre los sujetos que están incluidos en ellas. Es decir, al obtener un mejoramiento de la plataforma laboral, el funcionario se desarrolla y desempeña

sus actividades de mejor manera con la finalidad de aprovechar los recursos brindados por la institución. De esta forma, el beneficio de cada individuo está estrechamente relacionado con el beneficio de la institución ya que la llamada <hora – hombre> muestra la capacidad de cada trabajador empleando su máximo potencial para lograr un beneficio.

Finalmente, en búsqueda de brindar un mejor servicio y atención al momento de realizar sus funciones; los funcionarios del Servicio de Rentas Internas pueden ser tomados como ejemplo para las demás instituciones en el sentido de que presentan un desempeño laboral adecuado. Esto se logra evidenciar a través de los distintos canales de información y comunicación que la entidad maneja, no existe una gran cantidad de quejas de su desempeño porque realizan sus funciones adecuadamente debido a que perciben su ambiente laboral como el adecuado para llevar a cabo sus actividades.

Referencias bibliográficas

- Arias , F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Patria.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Chiang, M., Salazar, C., y Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 68-70.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 66-85.
- Cubero, H., Visbal, E., y Olivar, J. (2017).

- Propuesta para gestionar cambios de evaluación del desempeño. Caso: Universidad Simón Bolívar. *ORBIS - Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 19-34.
- Da Silva, F., Goncalves, E., Valdivia, B., Bento, G., Da Silva, T., Soleman, S., y Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones de salud: El uso del coeficiente alfa. *Revisión*, 130.
- Díaz, C. (2016). Gestión del cambio en las organizaciones: Efectos sobre la actividad y las personas. *Arqueología Do Conhecimento*, 33-55.
- Fuentes, S. (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-49.
- Gasparini, L., Arcidiácono, M., Carella, L., Puig, J., Gluzmann, P., y Brassiolo, P. (2015). El empleo público en América Latina. *El Trimestre Económico*, 749-784.
- Gómez, O. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga. *Tecnura*, 102-113.
- González, I., Pedraza, N., y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 2.
- González, J., Rodríguez, M., y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Espacios*, 3-22.
- Grande, I., y Abascal, E. (2005). Análisis de encuestas. Madrid: Esic.
- Hayes, A. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis*. Nueva York: The Guilford Press.
- Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- LLanos, M., y Bell, R. (2018). La cultura organizacional: Abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Revista Científica Ecociencia*, 1-20.
- López, J., y Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 21-34.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-minister*, 5-15.
- Marulanda, C., López, M., y Castellanos, J. (2016). La cultura organizacional y su influencia en las buenas prácticas para la gestión del conocimiento en las Pymes de Colombia. *AD-MINISTER*, 164-165.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Chiapas, México: Universidad de Morelos - Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas.
- Morales, P. (2015). *Ética en Trabajo Social: una propuesta de indicadores*. Cuadernos de Trabajo Social, 39-48.
- Navarro, G., Arévalo, J., y Suárez, S. (2017). Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras. *Espacios*, 13-23.
- Orbe, M., y Ordoñez, C. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la

- Universidad Católica de Cuenca, extension Cañar. 3c Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico, 13.
- Padilla, L., Jiménez, L., y Ramírez, M. (2013). La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión. *Perfiles Educativos*, 8-25.
- Porporato, M. (2015). Contabilidad de gestión para controlar o coordinar en entornos turbulentos: su impacto en el desempeño organizacional. *Contaduría y Administración*, 511 - 534.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, 3 - 18.
- Rodríguez, L. (2015). Valor del capital humano: cómo las prácticas estratégicas de recursos humanos maximizan la contribución del capital humano al desempeño organizacional. *Gurabo: Universidad Del Turabo - Escuela de Negocios y Empresarismo*.
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 537 - 547.
- Segredo, A., y Pérez, L. (2016). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Infodir*, 2.
- Silva, A., y Del Canto, E. (2013). Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 26.
- Suárez, R., Rodríguez, Y., y Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 6.
- Thiruvankadam, T., y Sampath, K. (2018). Organizational Climate for Innovation and Creativity. *Jornal of Management Research*, 165-173.
- Toro, F. (2008). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 333-344.
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Universidad Rafael Landívar Boletín Electrónico No. 03*, 1.
- Valenzo, M., Martínez, J., y Pedraza, O. (2016). El clima organizacional en una empresa de clase mundial. *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*, 343-352.
- Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Quito, Ecuador: *Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador - Área de Gestión*.
- Visbal, E. (2014). Organizational Climate for a Quality Culture. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 121-144.
- Willman, S., y Velasco, M. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI. *Estudios Gerenciales*, 67 - 84.
- Yamarú, C., Meriño, V., y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 5-6.