

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## TEMA:

ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA JUDICATURA IMBABURA

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciado en  
Administración de Empresas

## AUTORES:

Jefferson David Franco Canacuan

Jessica Nataly Vasconez Caicedo

## TUTOR

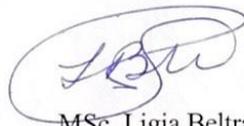
Msc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

Ibarra, 2023

## ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, considero que la investigación presentada por los egresados **Jefferson David Franco Canacuan** y **Jessica Nataly Vasconez Caicedo**, para optar por el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, cuyo tema es “**ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA JUDICATURA IMBABURA**”, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

Efectuando, en la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de junio del 2023



MSc. Ligia Beltrán

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003848288		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Franco Canacuan Jefferson David		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Juana Atabalipa y hernan Gonzales de Saa		
EMAIL:	jdfrancoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062653349	TELÉFONO MÓVIL:	0990192817

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Proceso de Evaluación del Desempeño y su influencia en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura
AUTOR (ES):	Franco Canacuan Jefferson David, Vásconez Caicedo Jessica Nataly
FECHA: DD/MM/AAAA	09/06/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Lic. Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ligia Beltrán

#### 2. CONSTANCIAS

La autor Franco Canacuan Jefferson David manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 de Junio del 2023

EL AUTOR:

Franco Canacuan Jefferson David



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003139993		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Vásconez Caicedo Jessica Nataly		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Miguel Alban Paliz 2-30 y Tobías Mena		
EMAIL:	jnvasconezc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062585902	TELÉFONO MÓVIL:	0990312181

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Proceso de Evaluación del Desempeño y su influencia en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura
AUTOR (ES):	Franco Canacuan Jefferson David, Vásconez Caicedo Jessica Nataly
FECHA: DD/MM/AAAA	09/06/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Lic. Administración de Empresas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ligia Beltrán

#### 2. CONSTANCIAS

La autora Vásconez Caicedo Jessica Nataly manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 de Junio del 2023

EL AUTOR:

  
Vásconez Caicedo Jessica Nataly

## Índice

Resumen .....	8
Abstract.....	9
Capitulo I.....	10
1.1    Antecedentes .....	10
1.2    Descripción del problema .....	12
1.3    Justificación .....	13
1.4    Objetivos.....	15
Objetivo general .....	15
Objetivos específicos.....	15
Pregunta de investigación.....	15
Capitulo II.....	16
2 Marco teorico.....	16
2.1    Importancia .....	16
2.2    Fuentes de informacion.....	17
2.3    Desarrollo del marco teórico.....	17
Evaluación de desempeño .....	17
Ambiente laboral .....	21
Estrategias para mejorar el ambiente laboral .....	26
Capitulo III .....	30
3 Materiales y métodos.....	30
3.1    Tipos de investigación .....	30
3.2    Técnicas e instrumentos.....	32
3.3    Matriz de operacionalización.....	35
3.4    Participantes, procedimientos y análisis de datos .....	38
Capitulo IV .....	41
4 Propuesta .....	41
4.1    Razones por la que se propone la propuesta .....	41
1.    Comunicación efectiva .....	42
2.    Evaluación de desempeño objetiva.....	42
3.    Reconocimiento y recompensa .....	43
5.    Capacitación y desarrollo.....	43
6.    Cultura organizacional positiva .....	44
7.    Evaluación y seguimiento regular.....	44
8.    Comunicación abierta y transparente.....	45

4.2 Cronograma de actividades de mejora.....	46
Capitulo V .....	47
5 Informe final.....	47
5.1 Análisis y discusión de resultados .....	47
Análisis correlacional .....	63
Conclusiones.....	67
Recomendaciones .....	68
Bibliografía.....	69
Anexos .....	74

## Índice de Tablas

Tabla No 1 .....	22
Tabla No 2 .....	26
Tabla No 3 .....	38
Tabla No 4 .....	46
Tabla No 5. ....	48
Tabla No 6. ....	49
Tabla No 7. ....	50
Tabla No 8. ....	51
Tabla No 9. ....	52
Tabla No 10. ....	53
Tabla No 11. ....	54
Tabla No 12. ....	55
Tabla No 13. ....	56
Tabla No 14. ....	57
Tabla No 15. ....	58
Tabla No 16. ....	59
Tabla No 17. ....	60
Tabla No 18. ....	61
Tabla No 19. ....	62
Tabla No 20 .....	65

## **Resumen**

Este estudio de caso tiene como objetivo analizar el proceso de evaluación del desempeño, su impacto en el puesto de trabajo, así como sugerir formas de mejorarlo dentro de la organización. y su impacto en el puesto de trabajo, así como sugerir formas de mejorarlo dentro de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura. Se utilizó una técnica correlacional mixta y descriptiva para evaluar las dimensiones asociadas a cada dimensión relacionada con cada variable para este objetivo. Para la recolección de los datos pertinentes se utilizaron dos procedimientos: una encuesta al personal administrativo y una entrevista a los funcionarios provinciales.

Para determinar la conexión entre el procedimiento de evaluación del rendimiento y el lugar de trabajo, se examinaron los resultados. El plan hace hincapié en el fomento de la motivación y la satisfacción de los empleados, la mejora de la cultura organizativa y la comunicación, la garantía de la equidad, la justicia en el proceso de evaluación del rendimiento y el desarrollo de un lugar de trabajo más equitativo.

**Palabras clave:** ambiente laboral, evaluación del desempeño, estrategias.

## **Abstract**

The objective of this case study is to analyze the performance evaluation process, its impact on the job position, as well as to suggest ways to improve it within the organization. and its impact on the job position, as well as to suggest ways to improve it within the Provincial Directorate of the Judiciary Council of Imbabura. A mixed correlational and descriptive technique was used to evaluate the dimensions associated with each dimension related to each variable for this objective. Two procedures were used to collect the relevant data: a survey of administrative personnel and an interview of provincial officials.

To determine the connection between the performance evaluation procedure and the workplace, the results were examined. The plan emphasizes fostering employee motivation and satisfaction, improving organizational culture and communication, ensuring equity, fairness in the performance appraisal process, and developing a more equitable workplace.

**Keywords:** working environment, performance evaluation, strategies.

## **CAPITULO I**

### **1.1 ANTECEDENTES**

El desempeño laboral se caracteriza por ser un procedimiento para valorar la consecución de los objetivos de cada empleado, que se evalúan en función del cumplimiento de actividades, tareas y objetivos laborales. Las empresas realizan evaluaciones de los empleados con el fin de sugerir el desarrollo continuo de las capacidades, rasgos, habilidades, destrezas y/o aptitudes de los empleados para llevar a cabo las tareas que les han sido asignadas. (Bricio et al., 2018).

En sus organizaciones no existe un sistema de promoción que incentive a los mejores empleados, según más del 53% de los encuestados en Tamaulipas, México. Además, el 58,8% de los encuestados opina que las críticas a su trabajo y las llamadas de atención son mayores que las recompensas e incentivos que se les ofrecen; y el 62,5% considera que no recibe un trato justo por parte de sus jefes. (Pedraza, 2020).

La satisfacción de los empleados debe tratarse correctamente para aplicar la gestión del talento humano, ya que es un componente crucial de un lugar de trabajo positivo e influye en el rendimiento de los empleados en su trabajo.

Según las encuestas realizadas a 40 empleados de Inversiones Pecuarias Granados S.A.C., el 72,5% de la plantilla está de acuerdo en que el clima laboral es positivo. Las dimensiones apoyan esta afirmación; en cuanto al liderazgo, el 97,5% de los empleados dice que su jefe tiene las habilidades requeridas, sabe manejar los conflictos, los estimula y apoya el avance tecnológico continuo. Del mismo modo, el 97,5% de los encuestados afirma que existen interacciones interpersonales positivas entre los empleados. Sin embargo, el 67,5% de los encuestados afirma que su motivación es alta porque reciben recompensas económicas de la empresa, lo que demuestra lo mucho que ésta aprecia y

valora su trabajo. Estas son algunas de las medidas que demuestran cómo el entorno y el rendimiento laborales están relacionados en las organizaciones. (Chagray, 2020).

Cuando un empleado desempeña sus funciones dentro de la entidad con la intención de cumplir plenamente con los objetivos institucionales, intervienen factores como el liderazgo directivo, la colaboración, el trabajo en equipo y la carrera profesional, entre otros. Estos factores destacan al empleado de una u otra forma para el buen desempeño de su trabajo. (Lluncor et al., 2021).

Un ambiente laboral favorable reflejará productividad y un eficaz uso de recursos mientras que uno desfavorable en términos de comunicación se traduce en ausentismo, retrasos, aparición de conflictos, entre otros, pero sobre todo en un desempeño laboral bajo.

Según la Constitución de la República del Ecuador de 2020, el Consejo de la Judicatura es el único órgano de gobierno, administración, control y disciplina de la Función Judicial, la cual está integrada por órganos jurisdiccionales, órganos administrativos, órganos auxiliares y órganos autónomos y se rige por el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Función Pública. (LOSEP, 2020).

El Consejo de la Judicatura de Imbabura cuenta con una Unidad Provincial de Talento Humano que administra el personal y supervisa el desempeño de cada uno de los empleados que forman parte de la institución, con el fin de garantizar la atención permanente de las necesidades de la ciudadanía.

## 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito empresarial, es esencial mantener un control permanente sobre los recursos de una empresa. El recurso más importante es el personal. Con una evaluación del rendimiento, este recurso puede evaluarse de forma objetiva y holística.

Las evaluaciones del rendimiento pueden considerarse una ocasión, normalmente de carácter anual, en la que un jefe o superior directo transmite una opinión formal (a veces a través de un formulario) a su colaborador sobre el rendimiento de este último (Cravino, 2015).

Esta técnica de control permite determinar el nivel de rendimiento del empleado y la posterior difusión de las conclusiones para la adopción de las medidas necesarias. (Franco, 2022).

Se necesita algo más que unas relaciones laborales sólidas entre los empleados para crear un entorno de trabajo positivo; el empresario también tiene que preocuparse por el trato, la motivación, la seguridad, el salario y la felicidad personal del empleado. (Carrillo, 2018).

Un sistema adecuado de evaluación del desempeño es un prerrequisito necesario para alcanzar altos niveles de competitividad empresarial; la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta con que cuentan las organizaciones a nivel nacional para mejorar el desempeño de sus recursos humanos y, en consecuencia, el de la organización. En la actualidad, son escasos los mecanismos de evaluación objetivos que garanticen una revisión exhaustiva del proceso. Éstos pueden dar lugar a una amplia gama de fallos dependiendo de cómo se creen o se apliquen. (Iturralde, 2018).

De esta manera, se evidenció la necesidad de utilizar esta herramienta que identifica las necesidades insatisfechas y los objetivos de asegurar la prestación del servicio de justicia en los órganos que conforman la función judicial y de mantener un equipo de colaboradores eficaces y dedicados con la misión y visión de esta organización. De esta manera, se pretende aportar ideas de mejora para el personal del Consejo de la Judicatura de Imbabura, y que, al ponerlas en práctica, los colaboradores se sientan a gusto con lo que hacen y demuestren que están contentos de formar parte de esta institución debido a un ambiente laboral positivo. (Herrera, 2022).

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Todas las organizaciones tienen algo en común: las personas que trabajan en ellas son las responsables de alcanzar los objetivos de la organización. Por ello, el talento humano se considera uno de los recursos más cruciales a nivel institucional y empresarial. (Verdesoto, 2021).

La gestión del talento humano y la productividad de la mano de obra dentro de la empresa están conectadas, gracias a los individuos. En consecuencia, la reputación de una determinada organización ante la sociedad depende de la eficacia y el potencial de crecimiento de sus empleados. (Mestas, 2021) .

La evaluación sistemática del rendimiento de cada persona en su puesto actual o de su potencial de ascenso se conoce como evaluación del rendimiento. (Rivero, 2019).

Su utilidad y eficacia se centran en cómo evaluar la contribución de cada empleado a la consecución de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la productividad y el crecimiento profesional de los mismos; favoreciendo su calidad

de vida laboral, que se considera una muestra de sus experiencias en el trabajo y su nivel de satisfacción. (Matabanchoy et al., 2019).

El entorno en el que un individuo lleva a cabo sus tareas cotidianas, incluidas sus interacciones con los superiores, influye en el lugar de trabajo. Esto puede repercutir tanto en el rendimiento de la organización como en el de sus miembros. Mientras que un mal ambiente de trabajo puede impedir el rendimiento, uno bueno puede fomentarlo. Además, el lugar de trabajo puede diferenciar a la organización de otras al influir en la conducta de sus miembros. (Alomoto, 2015).

Un lugar de trabajo productivo es esencial para el éxito de una empresa porque fomenta el bienestar de los empleados y les proporciona comodidad mientras realizan su trabajo. Por lo tanto, es crucial que los directivos de las empresas proporcionen un entorno de trabajo adecuado que permita a los empleados rendir al máximo. La calidad del clima organizativo tendrá un impacto significativo en el rendimiento de la empresa. (Duque & Herrera, 2017).

El objetivo de este estudio de caso es examinar el procedimiento de evaluación del desempeño y cómo afecta el ambiente de trabajo en la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura, con el fin de desarrollar estrategias para mejorar el lugar de trabajo y lograr un mejor desempeño de cada uno de sus empleados, teniendo siempre presente que el capital humano es la principal fuente de impulso y éxito de cualquier organización.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Analizar el proceso de evaluación de desempeño y su influencia en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el proceso de evaluación de desempeño en la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura.
- Determinar los factores que influyen en el ambiente laboral del personal de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura.
- Proponer estrategias para mejorar el ambiente laboral en la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura

### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo influye el proceso de evaluación de desempeño en el ambiente laboral del personal de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura?

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO TEORICO**

#### **2.1 IMPORTANCIA**

El marco teórico es crucial para el estudio del tema en cuestión porque permite crear una base para el análisis y la comprensión de los conceptos empleados. Ayuda a evidenciar los principales retos y desafíos de la evaluación del desempeño y sus efectos en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura. Profundiza en la definición, propósito y conexión con los resultados esperados.

Del mismo modo, la selección de la metodología y los instrumentos del estudio depende en gran medida del marco teórico. Esto permite crear normas para la recogida de datos, su tratamiento y la interpretación de los resultados. definir los objetivos y parámetros del estudio para delimitar los límites de la investigación. Esto es particularmente significativo porque ofrece una perspectiva más amplia sobre las variables que inciden en el proceso de evaluación del desempeño y sus efectos en el clima laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura.

## **2.2 FUENTES DE INFORMACION**

Se utilizarán las siguientes fuentes de datos para apoyar el tema que nos ocupa:

- Documentos internos de la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura, incluidos los relativos al proceso de evaluación del desempeño, tales como políticas, normas y procedimientos.
- Investigaciones ya publicadas sobre la evaluación del desempeño y su incidencia en el ámbito laboral.
- Materiales de investigación tales como informes de encuestas e investigaciones realizadas por especialistas en la materia.
- Realización de entrevistas a miembros de la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura para conocer su percepción sobre el procedimiento de evaluación de desempeño.
- Estadísticas auténticas y datos primarios recogidos de los informes de la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura.
- Estudios de caso de diversos centros de trabajo que abordan la evaluación del desempeño.

## **2.3 DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO**

### **Evaluación de desempeño**

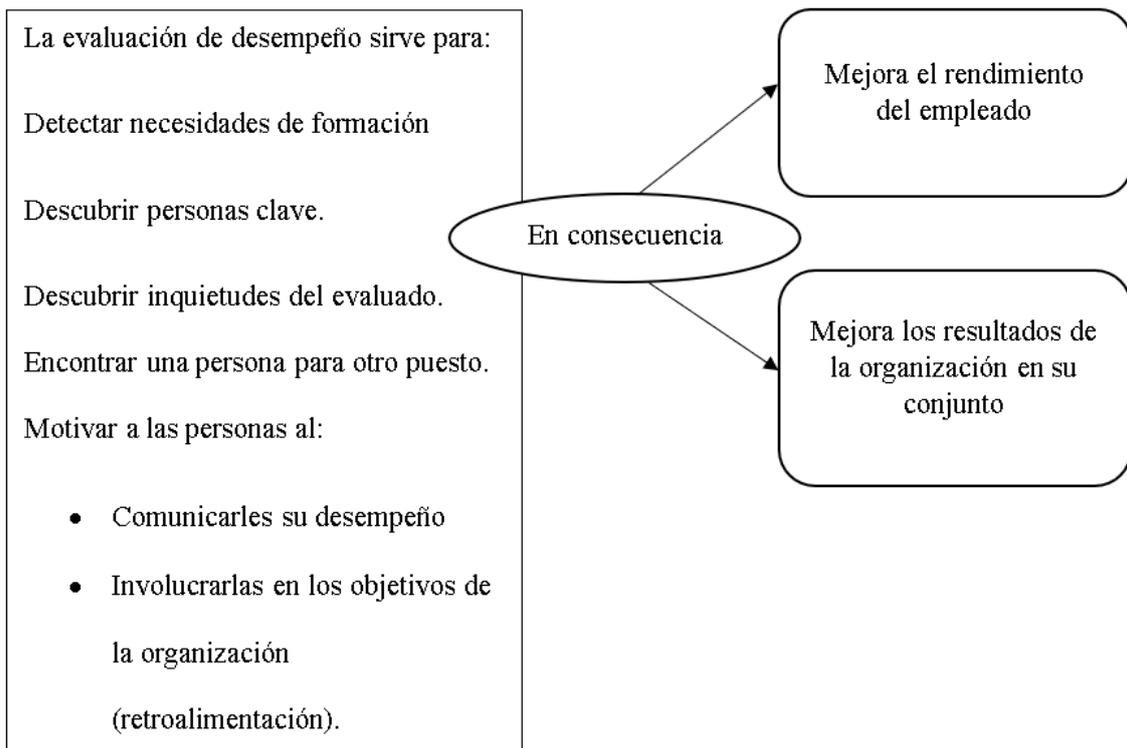
Para planificar racionalmente el desarrollo de los empleados, garantizar la productividad y fomentar una cultura organizativa que apoye tanto el éxito individual como el institucional, toda institución debe evaluar aspectos de las actividades relacionadas con el trabajo, además de observar a sus empleados en función de objetivos, metas, planes y programas. De ahí surge la evaluación del desempeño. (González & Cejas, 2019).

Una evaluación del rendimiento es una valoración metódica del rendimiento laboral y el potencial de desarrollo de una persona. Toda evaluación es un procedimiento para incitar o valorar la grandeza, la valía y los atributos de una persona. (Chiavenato, 2011).

Según (Alles, 2008) la evaluación de desempeño nos sirve para:

- Tomar decisiones sobre remuneración y promoción.
- Reunir y examinar las opiniones de supervisores y subordinados sobre el rendimiento del empleado en el trabajo.
- La mayoría de las personas requieren y anticipan este tipo de feedback, que les permitirá modificar su comportamiento en caso necesario.

### Para que sirve evaluar el desempeño



Nota. Elaborado con base en “Desempeño por competencias: evaluación 360° ” (p. 33) por,(Alles, 2008).

Una de las mejores formas de aumentar la productividad y avanzar hacia los objetivos estratégicos es mediante la evaluación del rendimiento. Una organización puede beneficiarse enormemente de ella. Entre los más cruciales se encuentran:

- Dar a los trabajadores la oportunidad de discutir las normas y el rendimiento con su jefe.
- Dar al directivo las herramientas para evaluar los aspectos positivos y negativos del rendimiento de un trabajador.
- Crear una estructura que permita al directivo sugerir determinadas iniciativas para ayudar al trabajador a mejorar su rendimiento.
- Proporcionar una base para los salarios sugeridos.

Una importante herramienta de gestión para las empresas es la evaluación del rendimiento. Permite optimizar el rendimiento de los colaboradores identificando sus puntos fuertes y sus áreas de crecimiento potencial. Existen varios métodos de evaluación, como los utilizados por los superiores, la evaluación de 360 grados, la autoevaluación, las evaluaciones de los compañeros de trabajo y las relaciones jefe-subordinado. Según la situación y las exigencias de la empresa, cada modalidad puede ser útil.

Según Alles (2008) La clasificación de métodos de evaluación son:

**Características:** Pretende calibrar en qué medida un trabajador posee los rasgos que valora el empresario. Estas técnicas son sencillas de utilizar, poco costosas y propensas a cierta subjetividad; sin embargo, tienen un mayor margen de error. Este grupo de técnicas puede dividirse en:

- Escalas gráficas de calificación.
- Método de Escalas mixtas.
- Método de distribución forzada.

- Método de formas narrativa.

**Conductas:** Estas técnicas pueden utilizarse para determinar los comportamientos que deben establecerse para cada puesto de trabajo, dotando a cada empleado de un conjunto de comportamientos propios de las funciones que desempeña. El rendimiento de cada empleado se califica favorable o desfavorablemente en función de su grado de adhesión a estas características. Estos métodos suelen ser aceptados en las empresas y ofrecen resultados más objetivos que los anteriores. El inconveniente de estos tratamientos es que son más caros y requieren más tiempo y esfuerzo para obtener los mejores resultados.

Dentro del bloque de métodos de conducta se pueden destacar los siguientes:

- Método de incidente crítico
- Escala fundamentada para la medición del comportamiento
- Escala de observación del comportamiento

**Resultados:** Estas técnicas pretenden identificar los avances o logros profesionales de un empleado. Tanto los que controlan como los evaluados las aceptan como objetivas. Inspiran a los trabajadores a esforzarse más y dedicarse más a alcanzar los objetivos. A pesar de que son más complicadas y su aplicación puede llevar más tiempo que la de otras estrategias. Las técnicas más destacadas de esta modalidad son:

- Mediciones de productividad
- Administración por objetivos

En las organizaciones, el entorno o clima laboral representa cómo ven en general los empleados los procedimientos, las tareas, la dirección, la estructura organizativa, la cultura, los valores y otros elementos con los que interactúan. La eficacia del clima laboral

depende de su administración efectiva, de la forma en que se transmite al personal y de la educación, los valores y el estímulo del empleado. (Lau, 2007).

### **Evaluación de 360°**

Es un dispositivo utilizado para desarrollar los recursos humanos. Aunque no ha sido ampliamente adoptado, su ejecución exige un compromiso significativo por parte de la empresa y de su personal. Ambos reconocen que las personas son el elemento clave del capital humano de las empresas y tienen un valor real. Por ello, el uso de esta herramienta presupone que todos los participantes son dignos de confianza y confidenciales. Se trata de un sistema complejo que permite a un individuo ser juzgado por todas las personas de su entorno, incluidos superiores, compañeros y colegas. (Alles, 2008) .

Dado que las personas que ofrecen información para la evaluación son personas con las que el empleado se encuentra a menudo en el trabajo y cuyas evaluaciones son válidas, dignas de confianza y creíbles, el método de evaluación 360o mejora de esta forma la calidad de las medidas de rendimiento. (Pereira et al, 2008).

### **Ambiente laboral**

El entorno en el que trabajan los trabajadores se denomina ambiente laboral. Puede incluir aspectos como la disposición del lugar de trabajo, la cultura corporativa, las normas de la empresa y el grado de apoyo de la dirección y los compañeros a los empleados. para crear un equilibrio entre trabajo y vida. Los empleados se sienten motivados, seguros y apreciados en un entorno laboral sano y positivo.

La productividad, la lealtad de los empleados y la satisfacción en el trabajo pueden aumentar como resultado. Las organizaciones que dan prioridad a su gente y están persuadidas de que el recurso humano es la única fuente de valor en sus operaciones

destacan de forma excepcional y aprovechan esta estrategia como ventaja competitiva clave.

Las técnicas de recursos humanos han demostrado ser muy valiosas para muchas empresas en sus esfuerzos por contratar y mantener a los empleados más competentes. Por ello, es importante comprender los elementos del lugar de trabajo que, en términos de placer y eficacia de la remuneración, pueden atraer y retener a los empleados. (Rosales et al., 2018).

### **Factores que influyen en el ambiente laboral:**

Existen varios factores que pueden influir en el ambiente laboral. Algunos de ellos son:

**Tabla No 1**

<i>Número</i>	<i>Factor</i>
1	Cultura y valores de la empresa
2	Relación entre los empleados
3	Calidad de la gestión y liderazgo
4	Organización y diseño del lugar de trabajo
5	Satisfacción y motivación de los empleados
6	Remuneración y beneficios ofrecidos
7	Comunicación y feedback
8	Seguridad y salud en el trabajo
9	Estabilidad y equidad en el trabajo

*Nota. Elaborado con base en “Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia” (p.27) por,(Iturralde 2018).*

Todos estos elementos pueden influir de diversas maneras en el lugar de trabajo. Por ejemplo, una cultura empresarial y un conjunto de valores sólidos pueden proporcionar un entorno de trabajo propicio y productivo, pero una gestión y un liderazgo ineficaces pueden causar conflictos e infelicidad entre los empleados. Además, un puesto de trabajo bien diseñado puede aumentar la productividad y la eficiencia, pero un entorno laboral inestable o injusto puede hacer que los empleados se sientan inseguros y desmotivados.

**La cultura y valores de la empresa:** Son los valores y creencias a los que se adhieren todos los miembros de la organización. Pueden incluir la moralidad en el trabajo, la forma de tratar a los clientes o compañeros y las metas y objetivos de la empresa. Un entorno de trabajo colaborativo e inspirador puede producirse a través de una cultura de valores fuertes y positivos.

**La relación entre los empleados:** Alude a su interacción y colaboración. Un entorno de trabajo positivo puede ser el resultado de unas excelentes relaciones entre los empleados, mientras que un entorno de trabajo negativo puede ser el resultado de unas malas relaciones entre los empleados.

**La calidad de la gestión y liderazgo de la empresa:** Al promover un ambiente de trabajo saludable, la buena gestión y el liderazgo pueden inspirar a la gente; por el contrario, pueden provocar la infelicidad y la desmotivación de los empleados.

**La organización y diseño de los puestos de trabajo:** Se basa en cómo se establecen y dispersan las funciones dentro de la organización. Mientras que un puesto mal diseñado puede dejar a los trabajadores perplejos y estresados, un puesto bien diseñado puede aumentar la producción y la eficiencia.

**La satisfacción y motivación de los empleados:** Afecta al grado de satisfacción y dedicación de los trabajadores hacia su trabajo. Mientras que unos niveles bajos pueden dar lugar a un rendimiento inferior y a una importante rotación laboral, unos niveles altos de felicidad y motivación pueden mejorar el rendimiento y el bienestar de los empleados.

**La remuneración y beneficios ofrecidos por la empresa:** Se basa en la retribución y los beneficios que se ofrecen a los empleados a cambio de su trabajo. Mientras que una remuneración y unos beneficios inadecuados pueden provocar el descontento y la falta de compromiso de los empleados, una buena remuneración y unos buenos beneficios pueden atraer y retener a los talentos.

**La comunicación y el feedback en la empresa:** cuando la comunicación de ideas e información tiene lugar dentro de un grupo de personas. Mientras que una mala comunicación puede generar desconfianza, malestar y conflictos, una comunicación y retroalimentación eficaces pueden fomentar un ambiente de trabajo abierto y cooperativo.

**La seguridad y salud en el trabajo:** El término "salud y seguridad en el trabajo" se refiere a las medidas adoptadas para proteger a los trabajadores de posibles peligros y riesgos en el trabajo. Mientras que un nivel bajo de seguridad y salud en el trabajo puede dar lugar a accidentes y enfermedades profesionales, un nivel alto puede aumentar el bienestar y la productividad de los empleados.

**La estabilidad y equidad en el trabajo:** Habla de la igualdad con que se trata a los empleados y de las oportunidades que se les brindan dentro de la empresa. Un entorno laboral justo y equitativo puede verse favorecido por unos niveles elevados de estabilidad y equidad en el trabajo, mientras que unos niveles bajos pueden dar lugar a discriminación y desigualdad en el lugar de trabajo.

## **Normativa del Código Orgánico de la Función Judicial**

El Consejo de la Judicatura determinará los objetivos, normas técnicas, métodos y procedimientos para las evaluaciones de acuerdo con criterios cualitativos y cuantitativos que, con base en parámetros técnicos, elaborará la Unidad de Recursos Humanos del Consejo de la Judicatura.

Según Código Orgánico de la Función Judicial (2009) con resolución 178-2016 establece que:

Los empleados que se incorporaron a la institución tres meses antes de la conclusión del periodo de evaluación están sujetos a esta revisión a escala nacional. Para medir o juzgar la calidad y los atributos, evalúa el rendimiento y el potencial de desarrollo.

Los objetivos específicos de la evaluación de desempeño se evalúan:

- De acuerdo con los perfiles de trabajo.
- Capacidad de organización
- Información, tanto general como especializada
- Retroalimentación al personal basada en los resultados de la evaluación del rendimiento.

Los valores rectores de imparcialidad, confiabilidad, igualdad y apertura se aplican a la evaluación del desempeño. La Unidad Provincial de Recursos Humanos del Consejo de la Judicatura de Imbabura es la encargada de realizar la evaluación del desempeño en la materia que nos ocupa.

La escala de calificación es cuantitativas y cualitativas:

**Tabla No 2**

<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RANGO</b>
<b>SATISFACTORIO</b>	Alto Desempeño	Igual o mayor a 90
<b>MUY BUENO</b>	Desempeño mejor de lo esperado	Más de 75 a menos de
<b>BUENO</b>	Desempeño esperado	Más de 65 a menos de
<b>DEFICIENTE</b>	Desempeño bajo a lo esperado	Menos de 65

*Nota.* Elaborado con base en “*Escalas de calificación*” (p. 10-18) por, (*Código Orgánico de la Función Judicial 2009*).

### **Estrategias para mejorar el ambiente laboral**

**1. Las siguientes tácticas pueden utilizarse para potenciar los valores y la cultura de la empresa:**

- Exponer claramente el propósito, la visión y los valores de la empresa.
- Fomentar una cultura de respeto y colaboración entre los empleados.
- Promover la ética y la integridad en el trabajo.
- Ofrecer al personal oportunidades de desarrollo y progreso.

**2. Las tácticas enumeradas a continuación pueden utilizarse para reforzar las relaciones entre los empleados:**

- Incentivar la comunicación y el diálogo entre los empleados.
- Establecer reglas claras de conducta y resolución de conflictos.

- Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo.
  - Ofrecer entrenamiento y desarrollo en habilidades interpersonales.
3. **Las siguientes tácticas pueden utilizarse para elevar el nivel de gestión y liderazgo dentro de la empresa:**
- Implantar metas y objetivos claros y alcanzables.
  - Estimular el liderazgo participativo y la toma de decisiones en conjunto.
  - Ofrecer entrenamiento y desarrollo en habilidades gerenciales a los líderes de la empresa.
  - Proporcionar retroalimentación y feedback regular a los líderes de la empresa.
4. **Las siguientes tácticas pueden servir para mejorar la disposición y distribución de los puestos de trabajo:**
- Precisar una descripción clara y detallada de cada puesto de trabajo.
  - Asegurarse de que cada puesto de trabajo tenga una carga de trabajo equilibrada y razonable.
  - Apoyar la flexibilidad y la adaptabilidad en el diseño de los puestos de trabajo.
  - Presentar posibilidades de desarrollo y expansión del empleo.
5. **Las siguientes tácticas pueden utilizarse para aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados:**
- Ofrecer una remuneración y beneficios competitivos.
  - Alentar una cultura de reconocimiento y apreciación por el trabajo bien hecho.
  - Oportunidades de desarrollo profesional.

- Identificar y abordar las necesidades y problemas de los empleados.

**6. Para mejorar la remuneración y beneficios ofrecidos por la empresa, se pueden realizar las siguientes estrategias:**

- Ofrecer una remuneración y beneficios competitivos en el mercado.
- Establecer un mecanismo para reconocer y recompensar los grandes logros.
- Proporcionar beneficios adicionales como seguro médico, plan de jubilación y licencias pagadas.
- Asegurarse de que todos los empleados reciben una remuneración y unas prestaciones justas y equitativas.

**7. Para mejorar la comunicación y el feedback en la empresa, se puede cumplir con las siguientes estrategias:**

- Determinar canales de comunicación abiertos y transparentes entre los empleados y la administración.
- Promover la retroalimentación y el feedback constructivo entre los empleados.
- Proporcionar entrenamiento y desarrollo en habilidades de comunicación.
- Incentivar la escucha activa y la empatía en las comunicaciones entre los empleados.

**8. Las siguientes tácticas pueden utilizarse para mejorar la seguridad y la salud en el lugar de trabajo:**

- Implantar un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Realizar inspecciones y evaluaciones regularmente para identificar posibles riesgos y peligros.

- Debe impartirse educación y formación a los empleados en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer un sistema de reporte y resolución de incidentes y accidentes laborales.

**9. Para mejorar la estabilidad y equidad en el trabajo, se pueden desarrollar las siguientes estrategias:**

- Instituir políticas y prácticas de igualdad de oportunidades y trato para todos los empleados.
- Proporcionar entrenamiento y sensibilización en temas de discriminación y equidad en el lugar de trabajo.
- Apoyar la diversidad y la inclusión en la empresa.
- Implementar un sistema de resolución de conflictos y denuncias de discriminación y acoso.

## **CAPITULO III**

### **3 MATERIALES Y MÉTODOS**

Con el fin de alcanzar los objetivos predeterminados y responder a la pregunta de investigación planteada en el capítulo 1, el objetivo del capítulo sobre metodología del estudio de caso es ofrecer una descripción exhaustiva y sucinta de las metodologías, estrategias y herramientas empleadas en el estudio. Además, el capítulo 3 ofrece una base sólida al proporcionar una explicación exhaustiva de cada enfoque e instrumento utilizado en el estudio de caso, incluidos su propósito, diseño, dimensiones e indicaciones. Por último, la matriz de operacionalización y los diagramas ofrecidos en el mismo capítulo proporcionan un resumen del proceso.

#### **3.1 Tipos de investigación**

En este caso, se adoptó una técnica de investigación de enfoque mixto con un alcance descriptivo y correlacional. Descriptivo porque ayuda a ilustrar claramente el alcance del fenómeno estudiado y, por tanto, a identificar sus rasgos. Correlacional porque vincula dos variables, como las que se estudian, para determinar su relación a través de la medición de los componentes de cada variable, la cuantificación, el análisis y la determinación de la relación.

(Hernández, Fernández, y Baptista 2014).

En cuanto al diseño del estudio, se seleccionó el modelo transversal no experimental, ya que se centra en la medición de fenómenos y sus efectos en un periodo determinado y de forma simultánea. (Cvetković et al., 2021).

El periodo de ejecución del estudio de caso, de cuatro meses de duración, comenzó en septiembre de 2022 y finalizó en su totalidad en febrero de 2023 para el componente de recopilación y análisis de datos.

Mientras que para el estudio cualitativo se realizaron entrevistas en profundidad con algunos de los participantes, la investigación cuantitativa consistió en administrar una encuesta en línea al personal administrativo.

El entorno laboral del personal administrativo de la institución y el procedimiento de evaluación del rendimiento fueron los temas principales de este estudio. Pudimos crear una imagen clara de la situación y alcanzar los objetivos especificados utilizando una combinación de preguntas cerradas y abiertas en la encuesta y las entrevistas para obtener información en profundidad sobre estos temas.

- Realizar un análisis cuantitativo de la frecuencia, el nivel y los resultados de las evaluaciones de los empleados para diagnosticar el proceso de evaluación del rendimiento. Para conocer en profundidad el procedimiento, también se realizó una entrevista cualitativa con la división de Recursos Humanos.
- Identificar los factores que más influyen en su lugar de trabajo para comprender mejor las causas profundas de cualquier problema. Para ello, puede recopilar datos cuantitativos a través de una encuesta en línea e información cualitativa mediante entrevistas con la sección de Talento Humano.
- Combinar los datos cuantitativos y cualitativos recogidos en los pasos anteriores para identificar las áreas problemáticas y elaborar soluciones precisas y duraderas. Esto le permitirá proponer métodos para mejorar el entorno de trabajo.

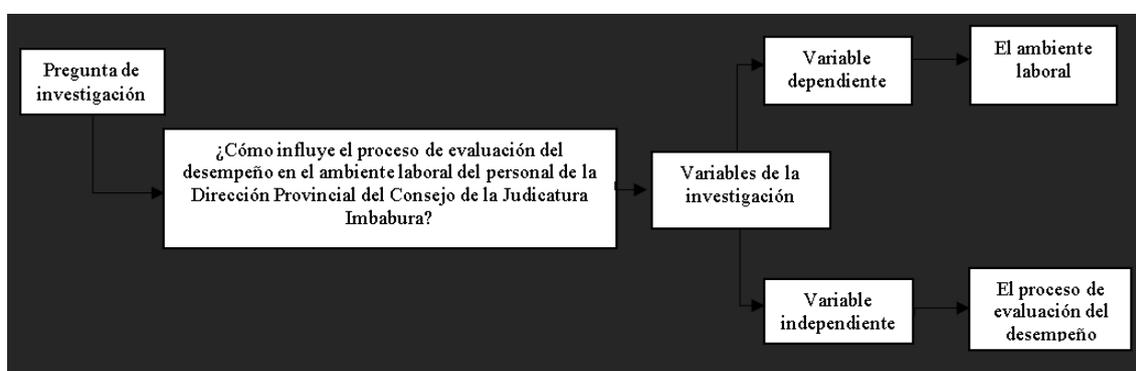
### 3.2 Técnicas e instrumentos

#### Técnicas

En este estudio se comparó el ambiente de trabajo del personal administrativo de la Judicatura Provincial de Imbabura y el proceso de evaluación del desempeño. Las dos principales técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las entrevistas y las encuestas.

VARIABLES DEL ESTUDIO DE CASO

**Figura 2**



*Nota. Elaborado con base en los datos obtenidos*

Tras la identificación de las características de las variables, se incorporaron preguntas cerradas utilizando una escala de Likert en el diseño de las preguntas de la encuesta. La encuesta se distribuyó a todo el personal administrativo de la institución mediante formularios de Google.

Un importante representante de la institución que fue objeto de la entrevista dio detalles reveladores sobre la organización interna y la gestión de los trabajadores.

En conclusión, fue factible recopilar datos cualitativos y cuantitativos sobre el procedimiento de evaluación del desempeño y el clima laboral entre el personal

administrativo de la Judicatura Provincial de Imbabura a través de la combinación de la entrevista y la encuesta.

### **Encuesta**

Con el uso de este instrumento, una herramienta de investigación cuantitativa, se pueden recopilar datos previamente organizados para producir datos numéricos útiles para el estudio. (Meritno et al., 2017).

Para conocer mejor los posibles efectos del proceso de evaluación del rendimiento en el entorno laboral de los trabajadores, se realizó una encuesta entre profesionales de la administración. La información se recogió mediante una encuesta estructurada con preguntas cerradas que se organizaron en función de las dimensiones e indicadores de las variables de investigación.

Una vez identificados las dimensiones clave de la variable dependiente ambiente laboral los cuales fueron: relación entre los empleados, gestión y liderazgo, comunicación y retroalimentación, calidad de vida laboral, reconocimiento, equidad, compensación, con sus respectivos indicadores: conflictos laborales, cumplimiento de objetivos, reuniones y eventos, satisfacción de los empleados, reconocimiento, motivación, orgullo por el trabajo, inclusión, equidad y el respeto, beneficio. A su vez, la variable independiente proceso de evaluación del desempeño tiene las siguientes dimensiones: método de evaluación, frecuencia, criterios, implicación de los empleados, feed-back y seguimiento del proceso de evaluación, resultados, con sus respectivos indicadores: Evaluación 360 grados, evaluación anual, consecución de objetivos, implicación de los empleados en la definición de objetivos en la autoevaluación y alimentación. En el diseño de las preguntas de la encuesta se utilizaron preguntas cerradas y una escala tipo Likert. A través de formularios de Google, se distribuyó a todo el personal administrativo de la institución.

## **Entrevista**

A lo largo de la meticulosa planificación de la entrevista se tuvieron en cuenta los factores de interés y las preguntas que debían abordarse para cumplir los objetivos del estudio. El proceso de evaluación del rendimiento y su relación con el lugar de trabajo fueron objeto de quince preguntas.

Las preguntas abordaban varias facetas del proceso de evaluación del rendimiento, como la frecuencia con que se lleva a cabo, la forma en que se realiza, su imparcialidad y apertura, y cómo afecta al rendimiento. Además, se indagó sobre la administración de recompensas, la inspiración de los empleados y la comunicación entre supervisores y empleados.

### 3.3 xMATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

<b>Variable dependiente Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>El ambiente laboral</b>	La Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura define el ambiente de trabajo como el conjunto de circunstancias físicas, psicológicas y sociales en las que se desarrollan las actividades laborales. El entorno físico, el ambiente de trabajo, los recursos disponibles, la forma en que se organizan las operaciones y la cultura de la institución son ejemplos de estas circunstancias. Por ello, es importante comprender los elementos del entorno laboral que pueden atraer y retener a los empleados en términos de satisfacción laboral y eficacia salarial. (Rosales et al., 2018)	Relación entre los empleados	Conflictos laborales	1,2
		Gestión y liderazgo	Cumplimiento de objetivos	3,4
El entorno en el que los trabajadores desempeñan sus tareas mientras trabaja para una empresa se denomina entorno laboral. Su bienestar, satisfacción y rendimiento pueden verse afectados. (Pérez, 2012)		Comunicación y retroalimentación	Reuniones y eventos	5,6
		Calidad de vida laboral	Satisfacción de los empleados	7,8
		Reconocimiento	Reconocimiento, motivación, orgullo por el trabajo	9
		Inclusión	Inclusión, equidad y el respeto	10

		Compensación	Salario, beneficios.	11,12,13
<b>Variables independientes</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>Proceso de la evaluación de desempeño</b>		Método de evaluación utilizado	Evaluación por el método 360 grados	16
El proceso de revisión del rendimiento puede implicar el reconocimiento de áreas que necesitan mejorar y la puesta en marcha de planes de acción para abordarlas. (Capuano, 2004)	La Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura utiliza una evaluación cuantitativa y cualitativa de los empleados para determinar el desempeño de sus funciones. La evaluación del desempeño es una revisión metódica del rendimiento laboral de una persona y de su potencial de desarrollo. El valor, la grandeza y los atributos de una persona son estimulados o juzgados por cualquier método de evaluación. (Chiavenato, 2011).	Frecuencia de la evaluación	Evaluación anual	17
		Criterios de evaluación	Cumplimiento de objetivos.	18
		Participación de los trabajadores en el proceso de evaluación	Participación de los empleados en la fijación de objetivos, la autoevaluación y la retroalimentación.	19

		Retroalimentación y seguimiento del proceso de evaluación	Plan de desarrollo a partir de la evaluación de desempeño los trabajadores.	20
		Resultados	Eficiencia en la gestión	21,22

### 3.4 PARTICIPANTES, PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS

#### Participantes

La institución utilizada para el estudio de caso es la Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura, que se encarga de nombrar y destituir a los funcionarios judiciales, así como de regular la selección de candidatos a dichos cargos. Adicionalmente, realiza auditorías rutinarias para verificar el cumplimiento de las normas morales y éticas necesarias para el ejercicio de la función judicial. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador 2009).

Este estudio se concentró en los 34 miembros del personal administrativo, ya que son un aspecto integral de la administración de una institución y desempeñan un papel fundamental en la consecución de los objetivos. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo influye en el entorno laboral de estos empleados el proceso de evaluación del rendimiento. **La plantilla del personal administrativo en el Consejo de la Judicatura Imbabura en el periodo 2022-2023 se compone de la siguiente manera:**

**Tabla No 3**

<b>Unidades administrativas</b>	<b>No. de funcionarios</b>
Coordinación Provincial de control disciplinario	3
Dirección Provincial Imbabura	3
Secretaría Provincial y archivo	2
Unidad Provincial Administrativa	5
Unidad Provincial de Asesoría jurídica	1
Unidad Provincial de Comunicación social	1
Unidad Provincial de Estudios jurimétricos y estadística judicial	1
Unidad Provincial de Gestión procesal	1
Unidad Provincial de Mediación, justicia de paz y otros mecanismos de solución de conflictos	1
Unidad Provincial de Planificación	1
Unidad Provincial de Talento humano	5
Unidad Provincial de Tecnologías de la información y comunicaciones	6
Unidad Provincial Financiera	4
<b>Total, personal administrativo</b>	<b>34</b>

*Nota. Elaborado en base a información proporcionada de la Unidad de talento Humano.*

## **Procedimientos**

Para analizar el proceso de evaluación de desempeño y su influencia en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura, se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

1. Realizar una investigación para recopilar información sobre el proceso de evaluación de desempeño de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura.
2. Encuestar a los empleados de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura para obtener información sobre el proceso de evaluación de desempeño y la influencia del mismo en el ambiente laboral.
3. Evaluar los resultados de la investigación y las encuestas para identificar los beneficios y desventajas del proceso de evaluación de desempeño de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura.
4. Analizar los resultados de la investigación y las encuestas para determinar la influencia del proceso de evaluación de desempeño en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura.
5. Generar recomendaciones para mejorar el proceso de evaluación de desempeño de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura de manera que se beneficie tanto al personal como al ambiente laboral.

## **Análisis de datos**

Se tomaron varios procedimientos para evaluar los resultados de la encuesta, y se utilizaron formularios de Google para ordenar los datos. La estadística descriptiva, la prueba de correlación con el coeficiente de Pearson, y cada respuesta de un empleado de la Judicatura Provincial de Imbabura fue categorizada en una tabla de frecuencias para

cada una de las dimensiones evaluadas. Esto permitió visualizar la distribución de las respuestas de los empleados en un formato de fácil comprensión.

Para garantizar la exactitud e integridad de los datos recogidos, la entrevista se realizó cara a cara y se grabó. Para transcribirla se utilizó Microsoft Word, donde se recogieron claramente todas las respuestas de los entrevistados. La transcripción facilitó el análisis de los datos cualitativos recogidos mediante la entrevista al proporcionar un registro exhaustivo de la información que se obtuvo durante la misma. Además, ofrecía un registro escrito de la entrevista para futuras consultas y garantizaba que no se perdieran datos cruciales.

## **CAPITULO IV**

### **4 Propuesta**

La Dirección Provincial de la Judicatura de Imbabura se encarga de hacer cumplir la ley y fomentar una sociedad justa. Esto implica actuar para detener, controlar y sancionar el delito; velar por el cumplimiento de las normas; y fomentar el respeto a los derechos humanos. En particular, la sección de Recursos Humanos gestiona los procedimientos de contratación, selección, formación y desarrollo del personal de la institución, así como las responsabilidades administrativas relacionadas con el desarrollo de los recursos humanos. Junto con el control y la supervisión de la aplicación de los principios y políticas laborales, también se encarga de la evaluación del rendimiento, los ascensos y los premios.

La institución emplea ahora a profesionales administrativos cualificados para estas tareas, ofreciendo a la comunidad un servicio de alta calidad. El Ministerio de Trabajo exige evaluaciones anuales del rendimiento, que son realizadas por su escuela judicial.

A su vez, en los dos últimos años se ha incorporado a la institución nuevo personal administrativo, y los resultados de las encuestas indican que la institución necesita implantar un proceso de evaluación del rendimiento de todos los miembros del personal para mejorar aspectos como las relaciones con los empleados, fijar objetivos, animar y motivar a los colaboradores de los proyectos y mantener un entorno de trabajo positivo, algo de lo que carece en la actualidad.

#### **4.1 Razones por la que se realiza la propuesta**

A través del análisis de encuestas y entrevistas al personal, se descubrió información sobre una serie de insuficiencias al interior de la institución, por lo que se elaboraron planes de gestión para su adecuado funcionamiento administrativo. La Dirección

Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura fue la destinataria de esta propuesta de estudio de caso, que buscó mejorar el ambiente laboral en la misma. Para ello se realizó una indagación para determinar las variables que lo afectan. Los hallazgos condujeron a la sugerencia de técnicas que podrían mejorar y aumentar la felicidad de los empleados. Al poner en práctica estas técnicas, la institución podrá proporcionar a su personal un entorno de trabajo productivo e inspirador, lo que repercutirá favorablemente en la producción y la eficiencia de la institución.

1. **Comunicación efectiva:** Una de las claves para mejorar el ambiente laboral es promover la comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la dirección. Esto puede lograrse a través de reuniones regulares para discutir temas de interés y actualizar a los empleados sobre los objetivos y metas de la institución, sesiones de retroalimentación para que los empleados puedan comunicar sus opiniones y proporcionar información sobre cómo mejorar el ambiente laboral. Y encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los empleados, todo esto para que se estimule la colaboración entre el personal
2. **Evaluación de desempeño objetiva:** Debe ser justa y objetiva, basada en criterios claros y medibles, relacionados con los objetivos, responsabilidades del puesto y deben ser objetivos cuantificables. Resulta indispensable que los supervisores sean capacitados. Esta capacitación debe ser periódica para asegurarse de que los supervisores estén actualizados con las últimas técnicas y prácticas de evaluación, a su vez es importante proporcionar a los supervisores las herramientas y recursos necesarios.

Para realizar evaluaciones precisas y justas, es importante contar con herramientas y recursos que permitan a los supervisores medir el desempeño de manera objetiva

y eficiente. Estos recursos pueden incluir guías, formularios de evaluación, software de seguimiento de desempeño y otros recursos.

Las guías de evaluación proporcionan una descripción detallada de los criterios de evaluación y las habilidades y competencias necesarias para realizar el trabajo de manera efectiva. Los formularios de evaluación proporcionan una estructura clara y fácil de usar para la evaluación del desempeño, lo que permite a los supervisores registrar los resultados de manera sistemática y objetiva.

El software de seguimiento de desempeño permite a los supervisores recopilar y analizar datos sobre el desempeño de los empleados de manera automatizada. Esto puede ayudar a los supervisores a identificar patrones y tendencias en el desempeño, lo que les permite tomar decisiones informadas sobre la asignación de tareas, la capacitación y el desarrollo de los empleados.

3. **Reconocimiento y recompensa:** Es importante reconocer y recompensar el desempeño excepcional de los empleados para mantener un ambiente motivador. Las recompensas pueden incluir un sistema de reconocimiento formal que incluya la mención del empleado en una reunión de equipo, en un boletín interno o incluso en la página web de la institución. También se pueden reconocer a través de oportunidades de desarrollo profesional, como programas de formación, mentoría y oportunidades de liderazgo
4. **Flexibilidad en el trabajo:** A pesar de que las instituciones públicas pueden presentar ciertas limitaciones en cuanto a la implementación de opciones laborales flexibles, existen diversas estrategias que pueden ser aplicadas. En primer lugar, resulta crucial identificar aquellos puestos que resulten idóneos para el trabajo flexible. Posteriormente, es necesario establecer políticas y procedimientos claros

para su implementación, incluyendo criterios y requisitos de elegibilidad. Adicionalmente, proporcionar herramientas y tecnologías que permitan a los empleados desempeñar sus labores y colaborar a distancia de manera efectiva.

5. **Capacitación y desarrollo:** Es importante invertir en la capacitación y el desarrollo de los empleados para mantener su motivación y mejorar su desempeño. Ofrecer una variedad de oportunidades es esencial para mantener a los empleados comprometidos, motivados y actualizados en sus habilidades y conocimientos. Identificar las necesidades de capacitación de los empleados es crucial para poder ofrecer oportunidades de desarrollo adecuadas. Esto se puede lograr a través de evaluaciones de desempeño, encuestas de opinión de los empleados, entrevistas individuales y revisiones de objetivos laborales. Adaptando las capacitaciones a las necesidades y objetivos del puesto de trabajo.
6. **Cultura organizacional positiva:** Se trata de generar un entorno laboral en el que los empleados se sientan valorados, apreciados y respetados; en el que puedan expresar libremente sus opiniones y sugerencias. La Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura debe reconocer la importancia de promover una cultura organizacional positiva y esforzarse por crear un ambiente agradable y acogedor. Esto puede lograrse mediante programas de equipo y fomentando el trabajo colaborativo.
7. **Evaluación y seguimiento regular:** Es posible utilizar herramientas de evaluación del desempeño que complementen el proceso actual y que permitan mejorar el ambiente laboral de los empleados. Se puede considerar la inclusión de herramientas que permitan evaluar no solo los resultados cuantitativos del desempeño, sino también los aspectos cualitativos, como la calidad de la

comunicación, la capacidad de trabajar en equipo y la actitud hacia el trabajo y los compañeros. Otra posibilidad es incorporar en el proceso de evaluación del desempeño una retroalimentación más frecuente y constructiva, lo que permitirá a los empleados tener una mejor comprensión de sus fortalezas y debilidades, así como una mayor oportunidad para desarrollar habilidades y mejorar su desempeño.

8. **Comunicación abierta y transparente:** Para mejorar el ambiente laboral en la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura, es importante fomentar la participación y colaboración de los empleados. Una manera de lograr esto es a través de la creación de canales de comunicación formales e informales que permitan a los empleados compartir sus opiniones, sugerencias y preocupaciones con la gerencia y otros compañeros de trabajo.

La comunicación efectiva es fundamental para una cultura organizacional saludable, ya que permite una mejor comprensión y colaboración entre los miembros de la organización. Permitiendo que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus opiniones y que la gerencia tome en cuenta las sugerencias y preocupaciones de los empleados al tomar decisiones que afectan al ambiente laboral.

Además, la realización de encuestas regulares puede ser una herramienta valiosa para recopilar la opinión de los empleados sobre el ambiente laboral. Las encuestas pueden ayudar a identificar áreas de mejora y proporcionar información sobre la satisfacción y motivación de los empleados en su trabajo.

En la tabla No 5 se plantean las actividades que servirán para la mejora del ambiente laboral

## 4.2 Cronograma de actividades de mejora

Tabla No 4

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
<i>Comunicación efectiva</i>	Reuniones regulares	Cada mes	Dirección y empleados
	Sesiones de retroalimentación	Cada trimestre	Dirección y empleados
	Encuestas periódicas de satisfacción de los empleados	Cada 6 meses	Dirección
<i>Evaluación de desempeño objetiva</i>	Capacitación de supervisores en evaluación objetiva	1 semana	Dirección
	Acceso a herramientas y recursos para realizar evaluaciones precisas y justas	Continua	Dirección
<i>Reconocimiento y recompensa</i>	Implementación de programas de reconocimiento y recompensa	Inmediatamente	Dirección
<i>Flexibilidad en el trabajo</i>	Implementación de opciones de trabajo flexible	Inmediatamente	Dirección
<i>Capacitación y desarrollo</i>	Creación de programas de capacitación y desarrollo profesional	3 meses	Dirección
<i>Cultura organizacional positiva</i>	Fomentar una cultura organizacional positiva	Continua	Dirección
<i>Evaluación y seguimiento regular</i>	Evaluación periódica del impacto de las estrategias	Cada 6 meses	Dirección y Comité de seguimiento
	Creación de un comité de seguimiento	Inmediatamente	Dirección
<i>Comunicación abierta y transparente</i>	Creación de canales de comunicación formales e informales	Inmediatamente	Dirección
	Encuestas regulares para recopilar la opinión de los empleados	Cada 6 meses	Dirección

Nota: Elaborado en base a las estrategias propuestas

Este cronograma es un ejemplo y puede ser adaptado en función de las necesidades específicas de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Imbabura. Es importante ser flexible y adaptable y realizar ajustes según sea necesario para garantizar el éxito de las estrategias.

## **CAPITULO V**

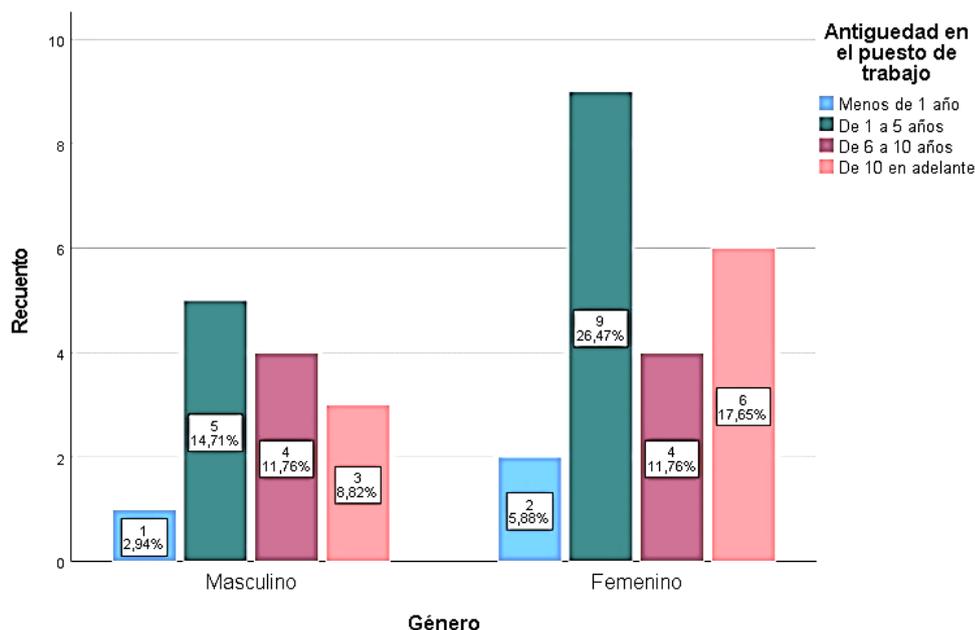
### **5 Informe final**

#### **5.1 Análisis y discusión de resultados**

Mientras que el proceso de evaluación del rendimiento utiliza 6 dimensiones y 6 indicadores, la medición del ambiente de trabajo se basa en 7 dimensiones y 7 indicaciones. Sin pretender juzgar o categorizar las decisiones de los líderes como excelentes o deficientes, este instrumento evalúa la percepción del personal administrativo sobre las actividades realizadas durante el último año. Su objetivo es reconocer los procesos que pueden fortalecerse y tomar medidas para impulsar los objetivos de la estrategia.

#### **Datos generales**

**Tabla No 5. Género**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

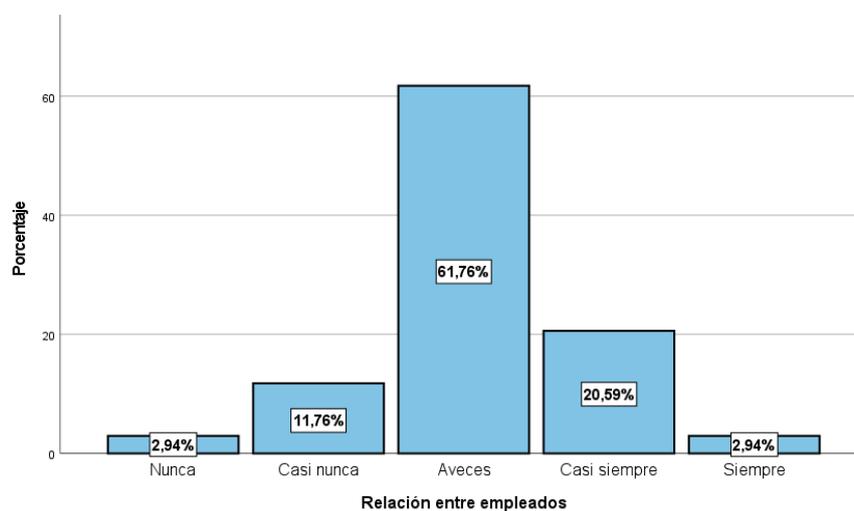
Son 34 personas las cuales trabajan en el personal administrativo de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura, 34 trabajadores de Imbabura trabajan en varios departamentos. Las encuestadas representan el 61,8% del total, lo que demuestra que las mujeres están más dispuestas a trabajar en funciones administrativas que los varones, como resultado, ahora hay más mujeres trabajando en el centro. Es fundamental tener en cuenta que los resultados de la encuesta no son más que una muestra de las percepciones de los empleados y no reflejan necesariamente la realidad de la organización en su conjunto. Además, es crucial evitar generalizar en función de la edad, el sexo o cualquier otro atributo de un empleado y, en su lugar, concentrarse en los talentos y habilidades únicos de cada individuo sus puntos fuertes de cada empleado.(Rivera, 2019).

**Ambiente laboral**

Dado que influye en el buen desempeño de la función de una institución, la gestión de los recursos es esencial para una gestión eficaz de la institución. Para cumplir los objetivos de cualquier empresa, el lugar de trabajo debe gestionarse adecuadamente. Los directivos utilizan las cuatro funciones fundamentales de la gestión para crear y alcanzar objetivos al tiempo que maximizan el potencial y los recursos de su plantilla. El nivel del lugar de trabajo está estrechamente relacionado con la capacidad de los directivos y líderes para ejercer un liderazgo eficaz, promover la motivación y la satisfacción de los empleados y establecer un ambiente de apoyo y cooperación.

(Rodríguez, et al.,2017).

**Tabla No 6. Relación entre empelados**

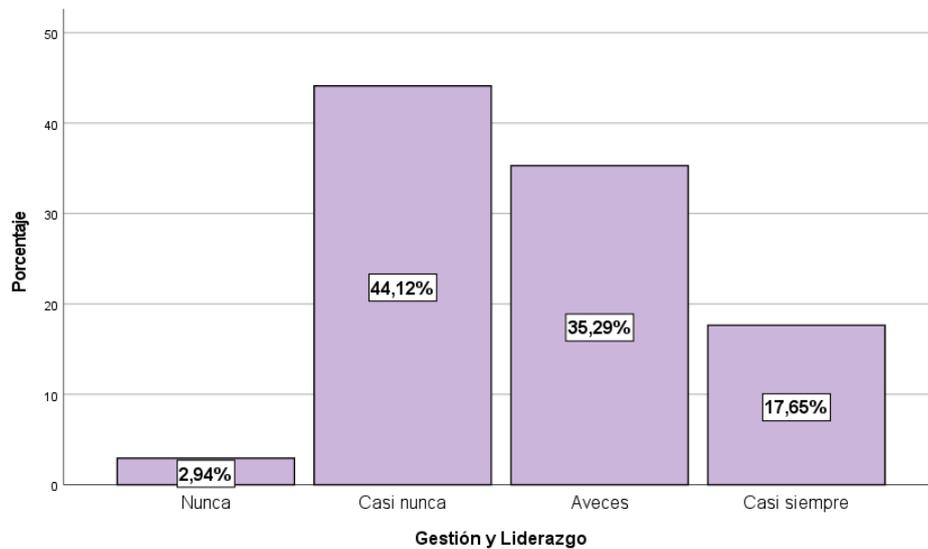


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Se encuestó a 34 trabajadores, y el 61,76% de ellos afirmó que las relaciones entre ellos rara vez son excelentes entre ellos. Esto implica que hay algunos aspectos que pueden influir en la calidad de la conexión entre compañeros de trabajo y que no siempre es agradable o buena y que hay algunas cosas que pueden cambiar la calidad de las interacciones interpersonales en el trabajo entre compañeros de trabajo. Según Lopez (2019) Uno de estos componentes esenciales en la dinámica de un equipo de trabajo es la confianza. En comparación con los trabajadores que no confían en sus compañeros, los

empleados que sí confían manifiestan mayores niveles de satisfacción laboral. Esto se debe a que se sienten más cómodos sabiendo que sus compañeros forman parte del equipo adecuado y, por tanto, son capaces de trabajar más eficazmente en equipo y que colaboran con la misma intención. Además, un lugar de trabajo basado en la confianza es un entorno más agradable y feliz donde los trabajadores pueden prosperar.

**Tabla No 7. Gestión y liderazgo**

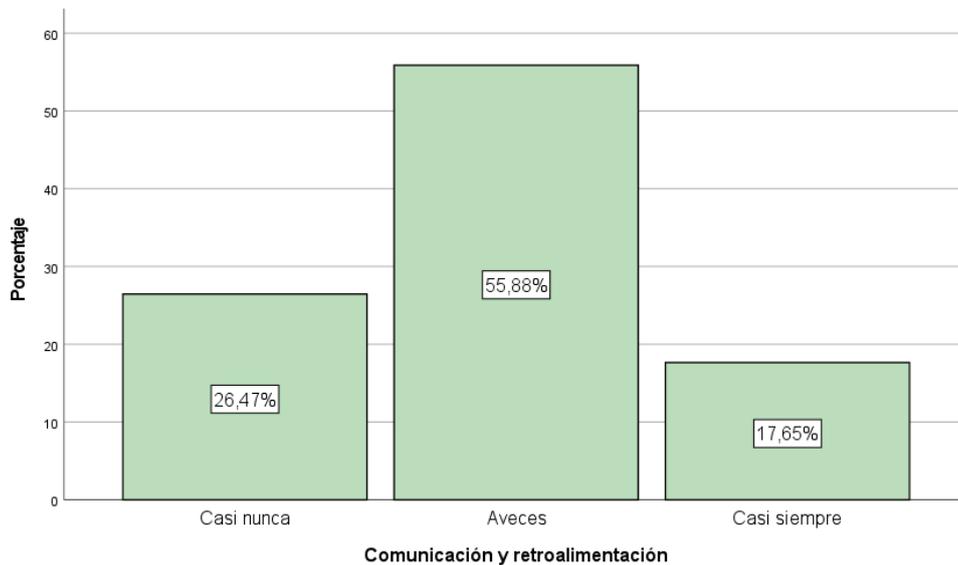


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según el análisis de los datos de la encuesta, la gestión y el liderazgo de la organización presentan graves carencias. Se puede deducir que hay un porcentaje preocupantemente alto de empleados que respondieron a la encuesta, en particular el 44,12%, que afirmaron que casi nunca hay una gestión y un liderazgo excelentes entre los empleados. Los datos sugieren que puede haber una falta de confianza y motivación entre el personal, lo que podría tener un efecto adverso tanto en su rendimiento como en los resultados de la institución. Es crucial tener una gestión y liderazgo efectivos para crear un ambiente laboral saludable y productivo. Según Ramírez (2018) Para garantizar la utilización eficaz de los recursos y los objetivos, los líderes deben motivar y dirigir a su equipo hacia el éxito. Para que los proyectos tengan éxito, se necesita un líder fuerte que pueda emitir

juicios utilizando tanto la lógica como la intuición. El desarrollo de las capacidades de gestión es necesario para dirigir con éxito la organización.

**Tabla No 8. Comunicación y retroalimentación**

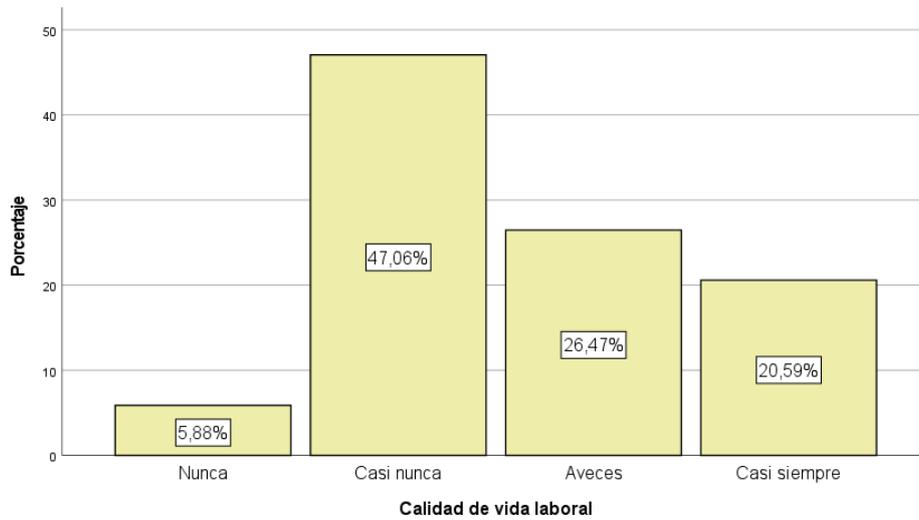


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Está claro que esta área de la empresa necesita desarrollo porque el 55,88% de los 34 trabajadores que participaron en la encuesta manifestaron que ocasionalmente tienen una comunicación y un feedback efectivos entre ellos. El feedback y la comunicación eficaz son esenciales para el rendimiento de los empleados, su felicidad y el éxito de la empresa en su conjunto. Es importante analizar las causas detrás de esta percepción de la comunicación y retroalimentación inadecuadas para identificar posibles soluciones y mejorar la dinámica en el lugar de trabajo.

El desarrollo de las organizaciones depende de una comunicación interpersonal eficaz, la empatía, la contención emocional, la retroalimentación, el enfoque en los problemas y la escucha activa son cinco factores que se investigan. Mediante la formación sociopsicológica, que trata de influir en el cambio de comportamiento y actitud de los miembros del grupo para que coincidan con los objetivos de la organización, se potencian estos elementos de la empresa (Hernández , et al., 2019).

**Tabla No 9. Calidad de vida laboral**

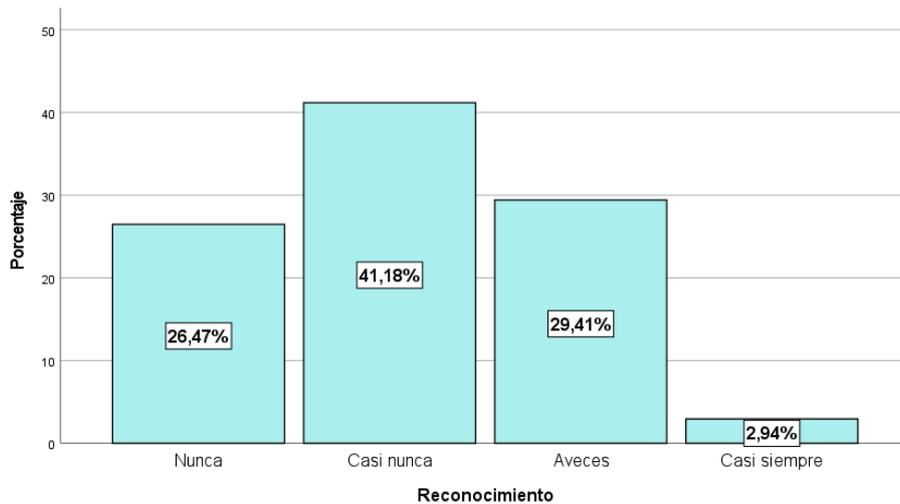


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según el estudio de los datos, el 47,06% de los empleados que respondieron a la encuesta afirmaron que "casi nunca" hay una alta calidad de vida laboral en su organización. Este dato demuestra que el entorno laboral de la institución en cuestión plantea un grave problema.

Es crucial recordar que la felicidad y el bienestar de los empleados dependen en gran medida de la calidad de su vida laboral. Un lugar de trabajo agradable puede aumentar la retención, la productividad y la motivación de los empleados. Un mal ambiente de trabajo, por el contrario, puede causar estrés, infelicidad y un descenso de la productividad. (Granados, 2014).

**Tabla No 10. Reconocimiento**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

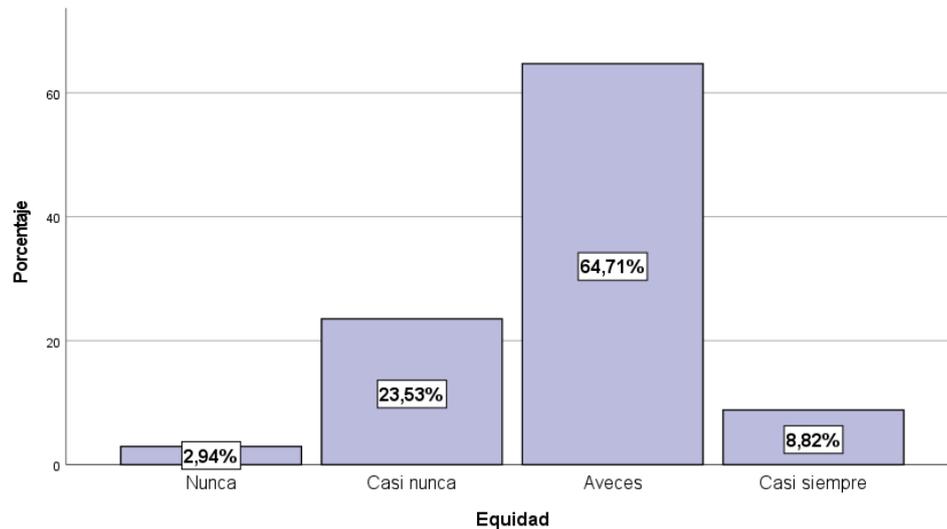
Dar crédito a los empleados por sus esfuerzos es un elemento crucial de la cultura del lugar de trabajo que tiene un gran impacto en su motivación y productividad. En la encuesta, el 47,06% de los encuestados afirmaron que rara vez recibían un buen reconocimiento por sus esfuerzos dentro de la institución.

Dado que la motivación y el rendimiento de los empleados están estrechamente relacionados, esta conclusión apunta a un problema en la gestión de los recursos humanos de la institución. Los sentimientos de devaluación e insatisfacción de los empleados provocados por la falta de reconocimiento pueden disminuir su motivación y rendimiento. Entre las demandas psicológicas importantes de las personas se incluyen elementos internos relacionados con la autoestima, el reconocimiento, la autonomía, el estatus y la autoestima. Tanto el rendimiento laboral como la felicidad en el trabajo pueden verse afectados por estos factores.

Es crucial que las empresas ofrezcan un clima laboral en el que los trabajadores se sientan valorados y apreciados por sus contribuciones. Un sistema eficaz de reconocimiento e incentivos puede desempeñar un papel importante en la mejora de la satisfacción en el

lugar de trabajo y en el impulso de la motivación y el compromiso de los empleados.  
(Marín, et al., 2016).

**Tabla No 11. Equidad**



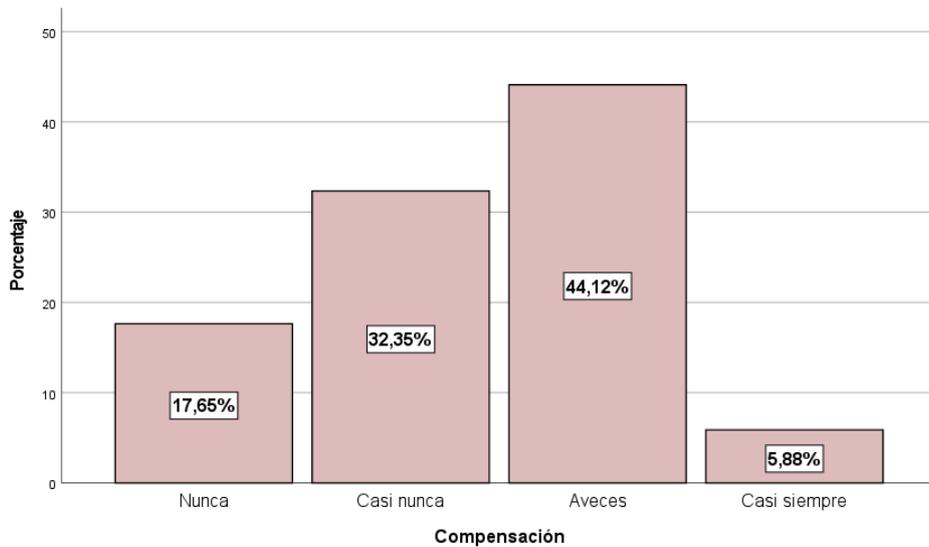
*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

El resultado de la encuesta indica que el 64.71% de los 34 empleados consideran que la equidad entre ellos solo existe a veces. Esto puede indicar que hay ciertos problemas de desigualdad en el lugar de trabajo que deben ser abordados.

Dado que fomenta un lugar de trabajo justo e igualitario, la equidad en el lugar de trabajo es crucial para aumentar el compromiso, la satisfacción y la productividad de los empleados. Una cultura justa en el lugar de trabajo también puede aumentar la retención de los empleados y atraer nuevos talentos. La falta de una remuneración equitativa, la ausencia de posibilidades de crecimiento, la discriminación de género, la discriminación racial y otras cuestiones pueden contribuir a la desigualdad en el lugar de trabajo.

El acto de reconocer la equidad implica dar a cada persona lo que merece según sus méritos o su condición especial (Fraser, 2018).

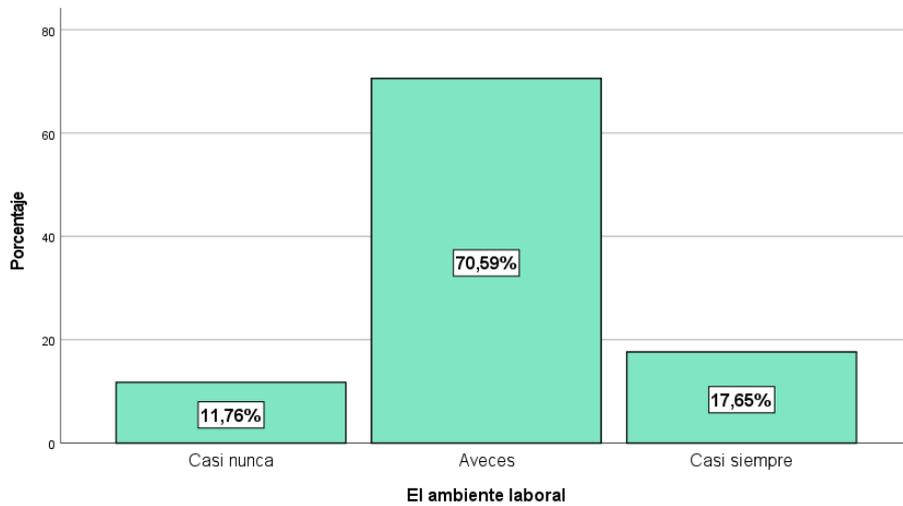
**Tabla No 12. Compensación**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según la encuesta realizada, el 44.12% contestaron que a veces existe una compensación justa entre empleados. Este resultado indica que existe un nivel de insatisfacción en cuanto a la equidad en la compensación laboral. El Ministerio Público del Ecuador, según acuerdo No. 051-MFG-2008, aprobó las escalas de remuneración de funcionarios y empleados el 1 de junio de 2008; sin embargo, han pasado casi 15 años desde entonces y se requiere una revisión con los parámetros actuales. A pesar de que la remuneración y el salario en la función judicial están determinados por escalas de acuerdo al tipo de cargo que desempeña cada funcionario, existe inconformidad por parte de los empleados del Poder Judicial.

**Tabla No 13. El ambiente laboral**

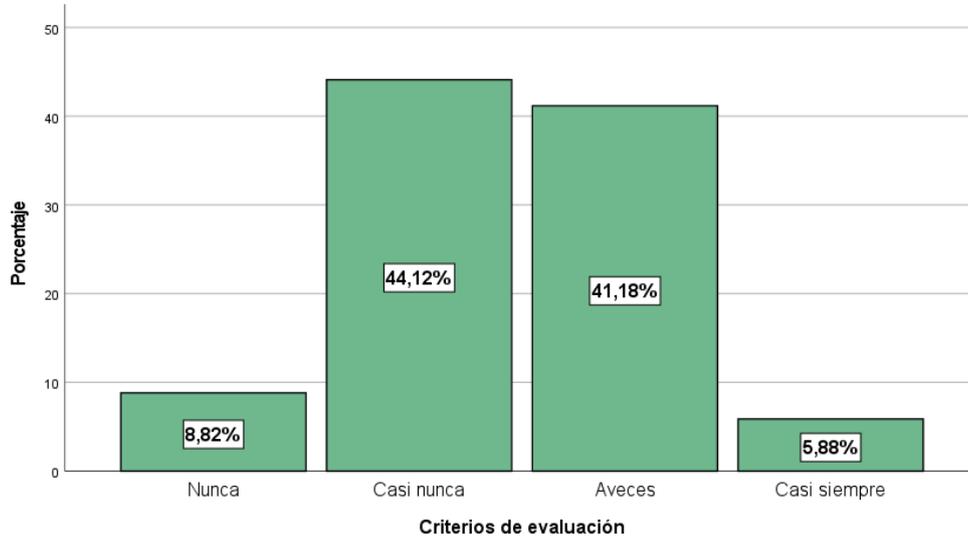


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según los resultados de la encuesta, el 70,59% de los participantes afirmaron que "a veces" tenían un ambiente de trabajo positivo. Este resultado implica que la institución tiene tanto una percepción favorable como una mala. La productividad de los empleados puede verse considerablemente afectada por el entorno de trabajo, que es un componente fundamental para el éxito de una empresa. Un ambiente de trabajo agradable fomenta la motivación, la estabilidad emocional y el placer de los empleados, todo lo cual contribuye a un rendimiento de mayor calibre. Una cultura corporativa positiva, el sentido de pertenencia y la dedicación de los empleados se ven favorecidos por un entorno de trabajo sano y agradable. (Carrillo, 2018).

## Proceso de evaluación de desempeño

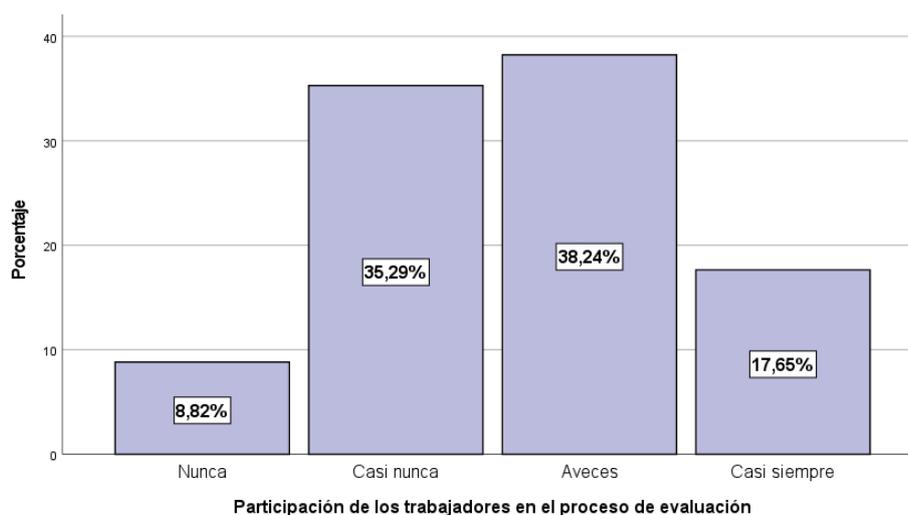
**Tabla No 14. Criterios de evaluación**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

En la encuesta realizada a los empleados sólo el 44,12% de los que participaron en la encuesta y evaluaron los resultados afirmaron que los criterios de evaluación de la institución prácticamente nunca incluyen la consecución de objetivos. Esto podría ser una señal de que las expectativas y los objetivos de la institución, así como la forma de evaluarlos, no están del todo claros. Esto puede provocar la desmotivación y falta de compromiso de los miembros del personal de la institución. Poder evaluar si los recursos utilizados han producido los resultados previstos y si se están cumpliendo los objetivos fijados permite medir la eficacia de una organización. (Rojas, et al., 2018).

**Tabla No 15. Participación de los trabajadores en el proceso de evaluación**

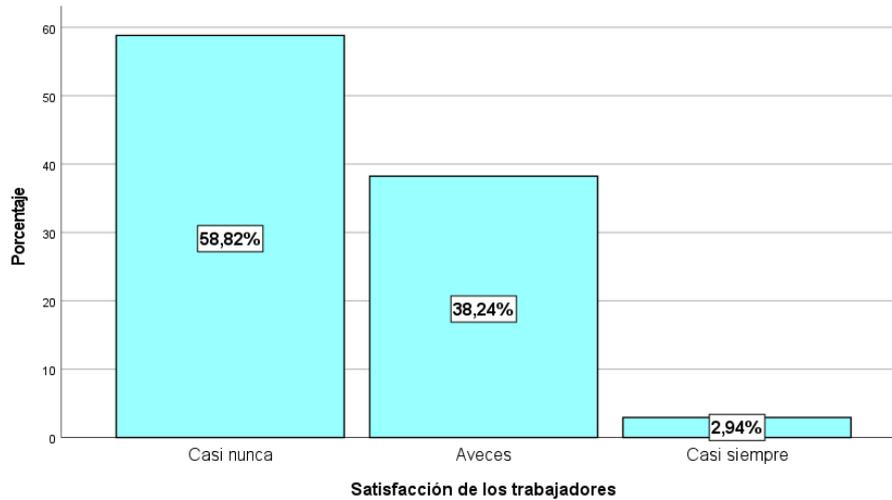


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

El 38,24% de los 34 trabajadores que participaron en la encuesta afirmaron que participan ocasionalmente en el proceso de evaluación de la institución. Este hallazgo implica que los empleados no participan ni colaboran activamente en la revisión por parte de la organización de su propio rendimiento y crecimiento profesional.

La participación de los empleados en la evaluación permite a la institución tener un conocimiento más completo y objetivo de su rendimiento y de las áreas de desarrollo potencial. Por lo tanto, crea una organización más eficaz y eficiente al darles un mayor control sobre su trabajo. (Chávez, 2016).

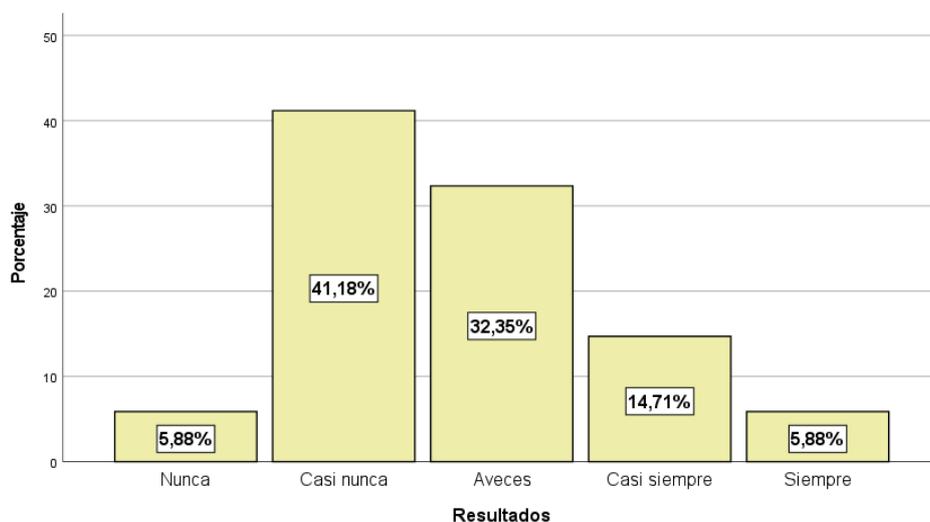
**Tabla No 16. Satisfacción de los trabajadores**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, el 58,52% de los administradores no están contentos con sus condiciones de trabajo en la institución. Numerosos factores, como los bajos salarios, la falta de reconocimiento y apoyo, el desarrollo profesional inadecuado y las escasas perspectivas de ascenso, la excesiva carga de trabajo y las largas jornadas laborales, podrían contribuir a este descontento. La dedicación de los trabajadores del sector público a su trabajo puede tener diversos efectos positivos, como una mayor productividad, rendimiento individual y organizativo y satisfacción laboral, todo lo cual puede ser importante para alcanzar objetivos estratégicos y aumentar la reputación institucional. (Vinet & Zhedanov, 2011).

**Tabla No 17. Resultados**

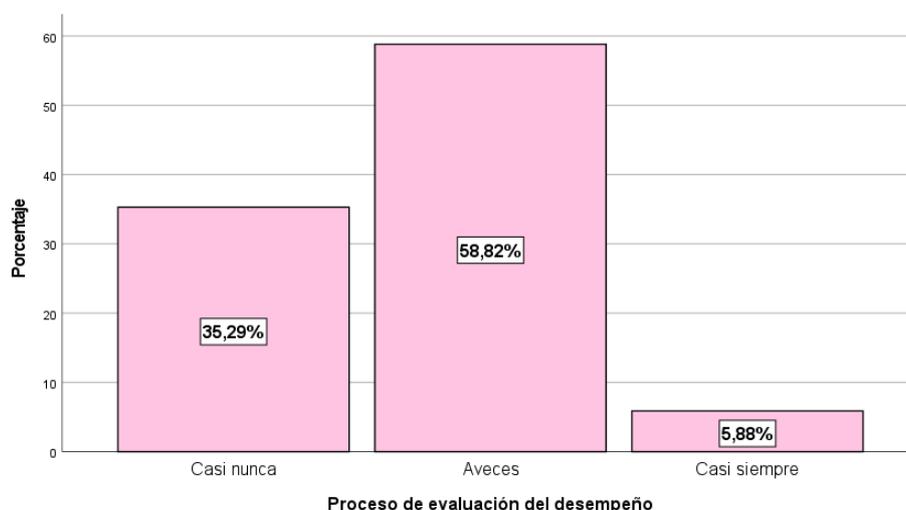


*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según los resultados de la encuesta, el 41,18% de los empleados administrativos cree que rara vez se producen resultados positivos en la organización, incluidos los relacionados con la retribución, la motivación y la equidad en el lugar de trabajo. Este dato es significativo porque indica que la mayoría de los empleados administrativos no están satisfechos con los resultados que obtiene la institución.

Es esencial recordar que un elemento vital en el rendimiento de la institución es la felicidad de los empleados. La insatisfacción de los empleados puede provocar un descenso de la motivación y la productividad, lo que podría perjudicar el éxito de la institución. (Rojas, et al., 2018).

**Tabla No 18. Proceso de evaluación del desempeño**



*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Según el 58,82% de los trabajadores administrativos encuestados, la institución dispone ocasionalmente de un mecanismo competente de evaluación del rendimiento. Esto sugiere que, en su mayor parte, el proceso de evaluación no permite a los trabajadores identificar sus puntos fuertes o deficiencias para mejorar su rendimiento en el futuro.

También podría implicar que hay casos en los que el procedimiento tiene menos éxito y no cumple las expectativas de los empleados. La organización tiene que evaluar su procedimiento de evaluación del rendimiento e identificar las razones de fondo de las perspectivas incoherentes de los empleados. Para asegurarse de que los trabajadores persiguen los mismos objetivos que la empresa, y para proporcionarles críticas constructivas y estímulos para que lo hagan mejor, las evaluaciones deben hacerse bien. Un procedimiento de evaluación eficaz puede promover un lugar de trabajo basado en el trabajo en equipo, en el que los empleados cooperen para alcanzar objetivos comunes. En cambio, un procedimiento ineficaz puede provocar el enfado y el descontento del personal, lo que puede influir negativamente en el rendimiento general de la institución. (Brazzolotto, 2012)

**Tabla No 19.**

**Prueba de normalidad Shapiro Wilk**

Variable	Dimensiones	Código	Test Normalidad Shapiro-Wilk	Resultado	Prueba para correlacionar	Coefficiente de correlación
<b>El ambiente laboral</b>		<i>AMBLAB</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Relación entre empleados	<i>RELEMP</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Gestión y Liderazgo	<i>GESLID</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Comunicación y retroalimentación	<i>COMRET</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Calidad de vida laboral	<i>CALVIDLAB</i>	0,000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Reconocimiento	<i>REC</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Equidad	<i>EQU</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Compensación	<i>COMP</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
<b>Proceso de evaluación del desempeño</b>		<i>PROEVADES</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Criterios de evaluación	<i>CRIEVA</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Participación de los trabajadores en el proceso de evaluación	<i>PARTRAPE</i>	0.001	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Satisfacción de los trabajadores administrativos	<i>SATTRABADM</i>	0.000	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman
	Resultados	<i>RESULT</i>	0.002	<i>Se rechaza Ho</i>	No paramétrica	Coefficiente de Spearman

*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Es fundamental que el tamaño de la muestra sea igual o inferior a 50 para que se aplique la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Hay que tener en cuenta el valor p de la prueba;

si es superior a 0,05, puede decirse que los datos tienen una distribución normal; sin embargo, si es inferior a 0,05, se acepta la hipótesis nula y puede decirse que los datos no siguen una distribución normal. (Flores & Flores 2021).

Los resultados del análisis SPSS muestran que las dos variables y las once dimensiones proporcionadas tienen un valor "p" inferior a 0,05, lo que indica que los datos no son paramétricos y no siguen una distribución normal. Esto sugiere que puede haber una distribución desigual de los datos, con una mayor concentración de valores en un extremo de la escala. El hecho de que los datos no sigan una distribución normal puede repercutir significativamente en el análisis estadístico que pueda hacerse con ellos. Para examinar la asociación entre cada variable y dimensión, se ha determinado emplear el coeficiente de correlación de Spearman. Cuando los datos no siguen una distribución normal, se acepta el coeficiente de correlación de Spearman. La tabla anterior ofrece una visión general de estos datos.

### Análisis correlacional

**Figura 20**

		Proceso de evaluación del desempeño			
		Criterios de evaluación	Participación de los trabajadores en el proceso de evaluación	Satisfacción de los trabajadores administrativos	Resultados
		<i>Coefficiente Spearman r</i>	<i>Coefficiente Spearman r</i>	<i>Coefficiente Spearman r</i>	<i>Coefficiente Spearman r</i>
<b>El ambiente laboral</b>	Relación entre empleados	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,330 p=0,057	r=0,190 p=0,283	r= 0,053 p=0,766	r= 0,261 p=0,136
	Gestión y Liderazgo	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,530** p=0,001	r =0,556** p=0,001	r=0,620** p=0,001	r=0,774** p=0,001
	Comunicación y retroalimentación	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,128 p=0,471	r= 0,493** p=0,003	r=0,503** p=0,002	r=0,454** p=0,007
	Calidad de vida laboral	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,319 p=0,066	r =0,192 p=0,277	r=0,407* p=0,017	r=0,482 p=0,004
	Reconocimiento	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,358* p=0,038	r=0,347* p=0,044	r=0,445** p=0,008	r=0,465* p=0,006
	Equidad	<i>Coefficiente Spearman r</i> r=0,550* p=0,001	r=0,651** p=0,001	r=0,492** p=0,003	r=0,601** p=0,001

Compensación	<i>Coefficiente Spearman r</i>	r=0,525* p=0,001	r=0,427 p=0,012	r=0,590 p=0,001	r=0,667 p=0,001
	<i>n</i>	34	34	34	34

*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Antes de analizar los datos obtenidos a través de SPSS, es necesario considerar dos supuestos. Mientras que la segunda hipótesis, "Hi", sugiere una correlación entre las dimensiones proporcionadas, la primera hipótesis, "Ho", sugiere que no existe una relación lineal entre ellas. La hipótesis alternativa (Hi) se acepta y la hipótesis nula (Ho) se descarta como criterio de decisión si el valor p es inferior o igual a 0,05. Los coeficientes de conexión varían de -1 a 1, donde 0 denota falta de conexión, y los signos denotan si la correlación es inversa o directa. (Hernández, et al., 2014).

El gráfico 20 muestra los resultados de un estudio de correlación de Spearman entre tres medidas de rendimiento -el compromiso de los trabajadores en el proceso de evaluación, la satisfacción de los trabajadores administrativos y los resultados- y los criterios de evaluación del rendimiento. Los coeficientes de correlación van de -1 a 1, siendo 0 la ausencia de asociación. Los signos de los coeficientes de correlación indican si es directa o inversa.

Las conclusiones indican una correlación sustancial entre el método de evaluación del rendimiento y varios de los factores analizados. En particular, se muestra una relación positiva significativa entre la gestión y el liderazgo y los resultados, lo que indica que una gestión y un liderazgo eficaces pueden dar lugar a mayores niveles de producción y eficiencia. La imparcialidad y los resultados también mostraron una relación positiva sustancial, lo que indica que la imparcialidad en el proceso de evaluación del rendimiento puede dar lugar a una mejora del rendimiento de los empleados y a mayores niveles de satisfacción laboral.

Además, hubo correlaciones positivas significativas entre los resultados y el reconocimiento, lo que sugiere que pueden ser importantes para inspirar a los empleados a mejorar su rendimiento. Asimismo, hubo una correlación positiva significativa entre los resultados y la retribución, lo que indica que una retribución justa y adecuada puede ser un elemento clave para mejorar el rendimiento laboral. Existe una correlación positiva débil pero significativa entre la dirección y el liderazgo y la participación de los empleados en el proceso de evaluación, lo que indica que pueden influir en la participación de los empleados en el proceso de evaluación del rendimiento. También existe una correlación positiva débil pero significativa entre el entorno laboral y la participación de los empleados en el proceso de evaluación. Se encontró una correlación positiva débil pero significativa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción de los trabajadores administrativos, lo que sugiere que una buena calidad de vida laboral puede estar asociada con una mayor satisfacción laboral de los administrativos.

**Tabla No 21**

**Correlación de variables**

		<b>Proceso de evaluación del desempeño</b>
<b>El ambiente laboral</b>	<i>Coefficiente de correlación de Spearman Sig (bilateral)</i>	0,614** 0,001
	n	34

*Nota: Elaborada en base a encuestas aplicadas*

Los resultados apuntan a una fuerte asociación positiva entre el entorno laboral y el procedimiento de evaluación del rendimiento ( $r=0,614$ ,  $p=0,001$ ). Esto indica que el entorno laboral de la institución mejora a medida que el procedimiento de evaluación del rendimiento es más eficaz.

El coeficiente de correlación de Spearman, que tiene un valor entre -1 y 1, se utiliza para evaluar la relación entre dos variables no paramétricas. Los valores próximos a 1 indican una fuerte correlación positiva, mientras que los valores próximos a -1 indican una fuerte correlación negativa, y los valores próximos a 0 indican que no hay correlación. (Ortiz, et al., 2021).

## **Conclusiones**

El proceso de evaluación del rendimiento es un componente esencial de la institución porque contribuye a la creación de metas y objetivos claros, fomenta la mejora continua, facilita la toma de decisiones relativas a los empleados, la comunicación y permite alcanzar los objetivos con eficacia y eficiencia.

Del examen minucioso de los datos se desprende claramente que el procedimiento de evaluación del rendimiento y el entorno de trabajo están directamente relacionados. La creación de un lugar de trabajo propicio y estimulante para los empleados depende en gran medida del proceso de evaluación del rendimiento.

La existencia de posibilidades de desarrollo y progreso profesional, así como la comunicación, el apoyo y la implicación por parte de la dirección, la claridad en la delimitación de funciones y responsabilidades, también demostraron tener un impacto en el entorno laboral. Con base en estos hallazgos, se sugieren métodos para mejorar el ambiente de trabajo en la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura, incluyendo la racionalización del procedimiento de evaluación del desempeño, el mejoramiento de la comunicación e inclusión de la gerencia, la definición clara de roles y responsabilidades, y la provisión de oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional de los empleados.

## **Recomendaciones**

Se aconseja que la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura evalúe y mejore sus normas y procesos de evaluación del desempeño. Esto implicaría revisar los criterios de evaluación para asegurarse de que sean precisos, imparciales y coherentes con las funciones y objetivos de cada puesto. También debería implementarse un procedimiento regular de retroalimentación para que los funcionarios puedan comprender mejor su desempeño y buscar formas de mejorarlo.

La Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura debe proporcionar un ambiente de trabajo solidario y cooperativo. Esto podría implicar fomentar el diálogo abierto y la resolución de conflictos, así como brindar oportunidades para el crecimiento profesional y personal de los funcionarios. Con el fin de alentar a los empleados y reconocer su devoción y arduo trabajo, se deben crear programas de reconocimiento e incentivos.

También se aconseja ofrecer al personal oportunidades de desarrollo profesional. Esto podría implicar instrucción en resolución de problemas, comunicación, resolución de conflictos y liderazgo. El fortalecimiento de estas capacidades puede favorecer un ambiente de trabajo más productivo y feliz.

La Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Imbabura debe adoptar un enfoque integral que incluya la revisión y actualización de las políticas, los procedimientos de evaluación, el desarrollo de un ambiente de trabajo positivo y la capacitación permanente de los empleados para mejorar el proceso de evaluación del desempeño y el ambiente de trabajo. Es posible aumentar la productividad de los empleados y su satisfacción en el trabajo poniendo en práctica estas sugerencias.

## **Bibliografía**

- Aguilar, M. 2018. “Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales”. Universidad César Vallejo.
- Alles, Martha Alicia. 2008. “Desempeño por competencias : evaluación de 360°”. 328.
- Alomoto, Dario. 2015. “La influencia del clima laboral en la rotación del personal de los empleados de la empresa Hansel & Gretel.” Universidad Central Del Ecuador.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. 2009. “Código Orgánico de la Función Judicial”. *Registro Oficial* 1–117.
- Brazzolotto, Sofia. 2012. “Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones”. *Universidad Nacional de Cuyo* 176.
- Carrillo, Miranda Mayra. 2018. “Ambiente Laboral Y Lima Metropolitana Mayra Miranda-Carrillo”. Universidad de Piura.
- Chagray, Nestor Humberto. 2020. “Clima organizacional y desempeño laboral , caso : empresa Lechera Peruana Organizational environment and work performance , case ”: 11(2):21–29. doi: <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>.
- Chavez, Lizbeth Catherine. 2016. ““El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s.a. en el periodo 2015.”” *Articulo de Financial Distress* Financial Distress.
- Chiavenato, Idalberto. 2011. *Administración de recursos humanos*. Novena edi. editado por Z. Edmundo. México.
- Cravino, Luis María. 2020. “Evolución histórica del concepto de gestión del desempeño. / Historical evolution of the concept of performance management.”

Cvetković Vega, Aleksandar, Jorge L. Maguiña, Alonso Soto, Jaime Lama-Valdivia, y

Lucy E. Correa López. 2021. “Cross-sectional studies”. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 21(1):164–70. doi: 10.25176/rfmh.v21i1.3069.

Daza Rodríguez, María Eugenia, Maritza Isabel Daza Porto, y Adith Bismarck Pérez

Orozco. 2017. “Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia)”. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería* 20–26. doi: 10.15649/2346030x.425.

Duque Oliva, Edison Jair, y Cristina Isabel Herrera Intriago. 2017. “Incidencia del clima

organizacional en la satisfacción laboral de los servidores judiciales y administrativos de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santo Domingo de los Tsáchilas Propuesta”. 1–18.

Flores, Carlos Ernesto, y Karla Lissette Flores. 2021. “Pruebas para comprobar la

normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling , Ryan-Joiner ”,. *Societas* 23(2):83–106.

FRANCO, MAGALY. 2022. “Desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa

de Transportes CITAM”. Universidad Agraria Del Ecuador.

Fraser, Hunter B. 2018. “Prácticas profesionales: un desafío para el ingreso a la vida

laboral”. 2(20):172410.

Gómez, Madero, y Sergio Manuel. 2009. “Factores Claves Para El Uso Y Diseño De

Un Sistema De Compensaciones En Empresas De Servicio: Desde Una Perspectiva Cualitativa Y Descriptiva”. *Investigación administrativa* 38(104):7–25.

- González, Kathiusca, y Mairy Cejas. 2019. “La evaluación de desempeño como factor clave en el compromiso laboral de los empleados públicos adjuntos a la Dirección de Recursos Humanos de La Gobernación del Estado Yaracuy”. D - Universidad de Carabobo.
- Granados, Isabel. 2014. “Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios”. *Revista de Investigación en Psicología* 14(2):209. doi: 10.15381/rinvp.v14i2.2109.
- Hernández Junco, Varna, Katherine Lisseth Herrera Pérez, y Mónica Mena Moreno. 2019. “Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal: estudio de un caso”. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo* 10(1):5–20. doi: 10.33595/2226-1478.10.1.326.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. 2014. *Metodología de la Investigación*.
- Herrera, Alexandra. 2022. “Propuesta para mejorar el clima laboral en la ‘Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Esmeraldas’ del título de Máster”. Ecuador - PUCESE – Maestría Gestión del Talento Humano.
- Iturralde, Julia. 2018. “Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En La”. Universidad Técnica de Ambato.
- Lau, Jesús. 2007. *Ambiente laboral : estrategias para el trabajo efectivo en bibliotecas*. Alfagrama Ediciones.
- Lluncor, Marco, Adolfo Cacho, Walter Zegarra, y Delicia Olano. 2021. “El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas Labor performance in public and private organizations”. *Revista Pakamuros* 9(Enero-marzo):12–20. doi: <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>.

- Lopez, M. 2019. “Relación De Ls Prácticas De Liderazgo Transformacional Con El Trabajo Colaborativo Y Las Relaciones Interpersonales En Empleados De Una Universidad Privada”. *Αγαη* 126(1):1–7.
- Marín, K., A. Ruiz, y E. Henao. 2016. “La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas”. *Colección Académica de Ciencias Sociales* 3(2):22–35.
- Matabanchoy Tulcán Sonia Maritza, Álvarez Pabón Karol Melissa, y Riobamba Jiménez Oscar David. 2019. “Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador”: *Universidad de Nariño.Pasto, Colombia* 12. doi: 10.22267/rus.192102.152.
- Mestas, Fiorella. 2021. “la importancia de la gestión del talento humano en la rentabilidad de la empresa j.r.a. servicios ambiental”. Universidad autónoma san francisco.
- Ortiz Pinilla, Jorge, Andrés Felipe, y Ortiz Rico. 2021. “¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? Pearson and Spearman, interchangeable coefficients?” *Comunicaciones en Estadística Febrero* 14(1):53–63.
- Pedraza, Norma. 2020. “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”. *Innovar* 30(76):9–24. doi: 10.15446/innovar.v30n76.85191.
- Pereira, Francisco, Sandra Gutiérrez, Lily Sardi, y Mónica Villamil. 2008. “Labor Competencies and Their Assessment By the Model of 360 Degrees”. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* IV(6):69–105.
- Ramírez-Rojas, Jorge Ismael. 2018. “Las habilidades directivas una condición para una

ejecución eficaz”. *Investigación&Negocios* 11(17):23–29.

Rivera-Garcia, Luis Miguel. 2019. “Reclutamiento y selección del personal empresarial”. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)* 4(12):58–71. doi: 10.23857/fipcaec.v4i12.65.

Rivero, Yuraidy. 2019. “Evaluación del desempeño: tendencias actuales Performance evaluation: current trends”. *Scielo* 23(2):1–6.

Rojas, Jeison, Aristides Peligrin, y Maria Saturnina. 2018. “Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público”. *Dirección* 12(1):96–118.

Rojas, M., L. Jaimes, y M. Valencia. 2018. “Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo”. *Espacios* 39(6).

Rosales, Natalia, Diego Cortez, y Daiana López. 2018. “Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato”. Universidad Nacional de Cuyo.

Verdesoto Plaza, María José. 2021. “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019”. Ecuador - PUCESE – Maestría Gestión del Talento Humano.

Vinet, Luc, y Alexei Zhedanov. 2011. “El clima organizacional y la influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía de Sibundoy Clema”. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44(8):1–8. doi: 10.1088/1751-8113/44/8/085201.

## Anexos

### Anexo 1

#### Encuesta dirigida al personal de la Dirección Provincial de la Judicatura

#### Imbabura

**Objetivo de la encuesta:** La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información acerca de cómo la evaluación de desempeño en el área Administrativa podría influir en el ambiente laboral de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura y será usada solo con fines académicos para obtener el Título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

**Instrucciones:** Por favor lea y conteste cuidadosamente las siguientes preguntas con la mayor honestidad posible

#### I. Información General

Edad	
a)	de 18 a 30
b)	de 31 a 40
c)	de 41 a 50
d)	de 51 en adelante

Antigüedad en el puesto de trabajo	
a)	Menos de 1 año
b)	De 1 a 5 años

c)	De 6 a 10 años
d)	De 10 en adelante

<b>Genero</b>	
a)	Masculino
b)	Femenino

<b>Formación Académica</b>	
a)	Bachillerato
b)	Tercer nivel
c)	Cuarto nivel

## II. El ambiente laboral

A continuación, se le mostrará una lista de preguntas; por favor, indique cuán satisfecho o insatisfecho está con cada una de ellas.

<b>No</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	¿Con que frecuencia ha existido algún tipo de conflicto en el trabajo en los últimos 12 meses (por ejemplo, desacuerdos con compañeros de trabajo, conflictos con el supervisor)?					
2	¿Recibió algún tipo de ayuda o apoyo por parte de la institución para resolver conflictos?					
3	¿Recibe apoyo por parte de la institución para cumplir					

	sus objetivos (por ejemplo, capacitación, recursos, herramientas)?					
4	¿Considera que se le da reconocimiento adecuado por cumplir con sus objetivos en el trabajo?					
5	¿Con qué frecuencia ha participado en reuniones o eventos sociales de la institución en los últimos 12 meses?					
6	¿Dedican regularmente tiempo suficiente para discutir y resolver cuestiones planteadas en las reuniones y eventos?					
7	¿Reciben el apoyo y la orientación necesarios para desempeñar sus tareas?					
8	¿Con qué frecuencia recibe reconocimientos por la labor que realizas en la judicatura?					
9	¿Cree que su trabajo es valorado y respetado?					
10	¿Se brinda suficiente apoyo para que los miembros del personal administrativo puedan desarrollar sus habilidades?					
11	¿Con qué frecuencia los beneficios no económicos brindados satisfacen sus necesidades y expectativas?					

### III. Proceso de evaluación de desempeño

No	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Qué tan común es que el personal administrativo sea evaluado usando el método de evaluación con retroalimentación de diversas fuentes, como colegas, superiores y subordinados?					

13	¿Con qué regularidad se lleva a cabo la evaluación de desempeño del personal administrativo?					
14	¿Qué tan a menudo se utiliza el cumplimiento de objetivos como criterio de evaluación del personal administrativo?					
15	¿Cuán participativos son los trabajadores de la judicatura en la definición de objetivos a evaluar?					
16	¿Creo que las evaluaciones de desempeño son percibidas como una herramienta de motivación por parte de la administración?					
17	¿Recibió periódicamente retroalimentación durante su evaluación de desempeño?					
18	¿La evaluación de mi desempeño es justa e imparcial?					
19	¿Creo que mi evaluación de desempeño no refleja adecuadamente mi trabajo?					
20	¿Estoy satisfecho con el sistema de evaluación de desempeño actual?					
21	¿Con que frecuencia se utilizan los recursos (tiempo, dinero, personal) de manera adecuada en la situación?					
22	¿Con qué periodicidad se trabaja en equipo y se fomenta la colaboración en la institución?					

**¡GRACIAS!**

## **Anexo 2**

### **Entrevista dirigida al personal de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura**

**Objetivo:** La presente entrevista tiene como finalidad obtener información acerca del ambiente laboral que se presenta en la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura luego del proceso de la evaluación de desempeño. La información proporcionada es confidencial y será usada con fines académicos para obtener el Título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

**Instrucciones:** Responda cada pregunta de acuerdo a como usted crea conveniente, esta entrevista tendrá una duración aproximada de 20 minutos. Agradecemos de antemano su apertura y colaboración.

#### **I. Información General**

- Nombre de la Institución: Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura
- Nombre del entrevistado: Carolina Fernanda Sarabia Valle
- Cargo: Asistente Administrativo 2

#### **Cuestionario**

##### **1. ¿Cómo describirías el ambiente laboral en la judicatura para el área administrativa?**

Bueno, pienso que el área administrativa está muy bien estructurada, ya que tiene una estructura organizacional de la misma manera tanto para la parte nacional como para las provincias que somos estructura desconcentrada, en cuanto al ambiente pues la parte física está siendo adecuada de acuerdo a todas las unidades judiciales ya que tienen el mismo nivel de estructura. Además, el ambiente laboral considero que al ser una

Institución que brinda un servicio de justicia siempre tenemos un poco minimizado el tema del ambiente porque ya nos encontramos en espacios de mucha tensión, el trabajar para una institución del estado que administra justicia siempre será un poco estresante aun así tratamos de que exista un buen equilibrio con nuestro trabajo.

## **2. ¿Qué factores contribuyen a un ambiente laboral positivo para el equipo de trabajo?**

Considero que lo principal es tener siempre presente esta retro alimentación en cuanto a salud mental, en cuanto a las emociones que cualquier persona puede tener, la parte de la empatía siento que es muy importante y dejar de lado a veces esta parte egoísta que entre compañeros de trabajo pueda llegar a existir pero considero que dentro de las principales actividades se puede llegar organizar equipos de trabajo que puedan partir a través del dialogo y que se puede encontrar posibles soluciones a cualquier conflicto que se pueda presentar de tal manera que no afecta al ambiente laboral

## **3. ¿Cómo se promueve la satisfacción y el bienestar del personal en el trabajo?**

Nosotros como Talento Humano siempre estamos tratando de motivar al personal todos los días de manera general, no podemos tener un acercamiento persona por persona con 320 funcionarios pero tratamos todo el tiempo de estar por la parte del correo, enviándoles lo que es la motivación como pueden hacer sus pausas activas para que de esta manera se puedan desempeñar mejor en su trabajo, estamos al pendiente del buen manejo del sistema informático , de cómo tiene que sentarse, de las actividades que tienen que realizarse y que sean realizadas de la mejor manera. No tenemos unidad de salud y seguridad ocupacional pero tratamos con la persona que está encargada de esta área que siempre este al pendiente de la seguridad de los trabajadores.

#### **4. ¿Cuál es el proceso de evaluación de desempeño que se aplica en la judicatura?**

El Consejo de la Judicatura tiene una escuela de la función judicial está es la que se encarga de hacer la evaluación de desempeño esta evaluación de desempeño de aplica a partir del onceavo mes que tú te encuentres en funciones prolongadas dentro de la institución es decir si tu entraste en Febrero del 2023 las evaluaciones por lo general se realizan hasta antes de Marzo del siguiente año, tu no vas a entrar dentro de esa evaluación de desempeño porque no estás un año en la intitulación entonces tu entrarías a una evaluación de desempeño en el año 2025 para los demás obviamente tenemos una evaluación de desempeño que se aplica a la terminación del ejercicios fiscal es decir en el año 2024 nos van a evaluar a inicios del año 2025 de todo lo que hicimos en el año, ¿cómo lo hace la escuela judicial? Es una evaluación cuantitativa y cualitativa, existe todo tipo de factores de medición de desempeño y ahí está todo lo que es la parte de nuestro desempeño, las funciones que tenemos, cada evaluación está hecha de acuerdo al cargo que ocupes, las preguntas no se repiten porque cada uno tiene distintas funciones. En cuanto a la parte de conocimiento todos debemos conocer el código orgánico de la función judicial, código de ética.

#### **5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para evaluar el desempeño laboral?**

Los criterios generales se deben basar en el código orgánico de la función judicial, el código de ética y a la LOSEP dependiendo del cargo que ocupes, todos somos administrativos a excepción de los jueces que ellos son jurisdiccionales

#### **6. ¿Se brinda retroalimentación y seguimiento al personal administrativo sobre su desempeño?**

De parte de la escuela judicial existe únicamente una notificación que lo hacen a través de una resolución del pleno, esta resolución que obviamente cada una de estas resoluciones las sacan los vocales de la judicatura y dentro de esta resolución se hace la notificación de la evaluación de desempeño, no existe ahí una retroalimentación lo único que hacen es notificarte acerca de cuál fue tu evaluación de desempeño, cual fue tu calificación y en toda la resolución siempre está de todo el país la cual está delimitado por provincias, cada provincia tiene su personal y cada personal tiene su nota, ninguno puede tener una nota menor a 70, siendo el caso pues quisiera decir que no pasó la evaluación de desempeño.

#### **7. ¿Qué oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional se ofrece en la judicatura?**

La escuela judicial es la que regula lo que es la capacitación, de la parte de la mejora continua dentro del consejo entonces la escuela todo el tiempo está dentro de nuestra aula virtual se ofertan continuamente todo tipo de cursos que estén vinculado al consejo así que tú puedes entrar y puedes inscribirte al curso que más te convenga y se acople a tus necesidades

#### **8. ¿Cómo se fomenta la formación y el desarrollo en los empleados?**

En cuanto a la formación todo el tiempo esta la escuela judicial haciendo énfasis en lo que hace falta y que necesita cada servidor para desempeñar sus funciones obviamente como provincia de acuerdo a las necesidades de cada unidad judicial preparar cierto tipo de charlas, fortalecimiento en cuanto al uso del sistema, de cualquier plataforma que utilicen los servidores, nosotros somos los que desarrollamos las capacitaciones a las áreas que se necesite.

**9. ¿Existe la posibilidad de crecimiento y desarrollo de las personas que laboran en la institución bajo el criterio de inclusión y diversidad?**

Si, totalmente considero que todos los servidores del Consejo de la Judicatura al ingreso aquí pueden aprender mucho porque las áreas de la institución están conectadas, si tú estás dentro de un área obviamente tienes que conocer cuál es proceso siguiente porque aquí no existen procesos que se los hagan de manera autónoma, todos los cargos tienen un seguimiento entonces de esta manera así tu estas vinculado con todos los procesos y aprendes cosas que no necesariamente las deberías hacer pero aquí existe ese incremento en cuanto a conocimientos. Además, el Consejo de la judicatura ha tenido una apertura total para lo que es la inclusión tenemos acceso para las personas con capacidades especiales, tenemos jueces de paz que están en todas las parroquias rurales a nivel nacional y a partir del año 2013 se integró mediación

**10. ¿En el caso de inclusión y diversidad de personal se han implementado medidas para fomentar el desarrollo y crecimiento?**

Sí, como te decía anteriormente hay acceso a personas con capacidades espaciales y a través de mediación.

**11. ¿Cuál ha sido el impacto de la evaluación de desempeño en el ambiente laboral del personal administrativo en la judicatura?**

Creo que una evaluación de desempeño siempre tendrá un impacto positivo porque así nosotros podemos conocer en realidad en lo que fallamos o lo que nos falta por mejorar, así que cualquier evaluación de desempeño debe ser bien recibida para poder mejorar y tener está retroalimentación incluso de manera autónoma.

**12. ¿Cómo ha afectado la evaluación de desempeño en la satisfacción y el bienestar del personal en el trabajo?**

Ha tenido un impacto positivo, pero creo que no el suficiente para que el personal se sienta satisfecho.

**13. ¿Cuáles son los criterios que se maneja en la rotación de personal en la judicatura?**

Todo el personal, ya tengan nombramiento o no, no todos los cargos tienen asignación de dependencia entonces esto quiere decir que si aquí hay un ayudante judicial es corte provincial al ser corte provincial puede estar en cualquier cantón de Imbabura puede estar en Pimampiro, Otavalo. Urcuqui, Ibarra o donde la necesidad institucional lo requiera en cuanto a esta rotación de personal hacemos eso ya sea por ausencia, por licencias, por renunciaciones hacemos esta rotación

**14. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta el personal de talento humano?**

Creo que uno de los retos principales es que a veces tenemos un elevado número de ausencias, manejamos un grupo de servidores muy grande en Imbabura y eso hace que casi todos los días tengamos ausencias de personal ya que el consejo no tiene un vacante para cada puesto de trabajo ausente y al no tenerla debemos hacer sorteos entonces eso es un reto porque nos delimita un montón.

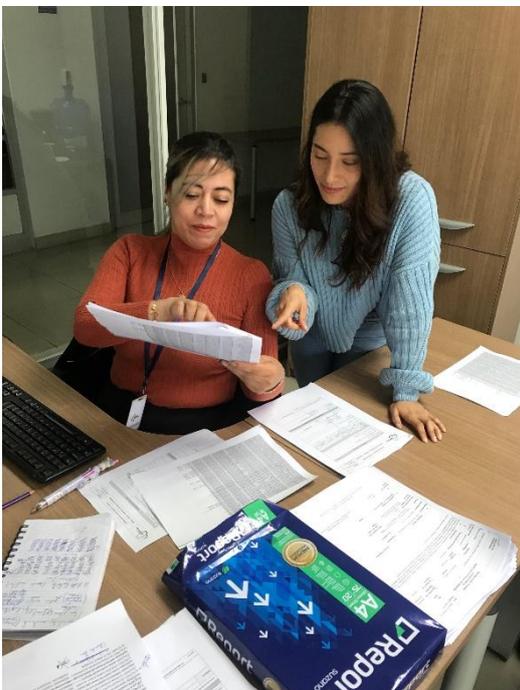
**15. ¿Se elabora un plan de desarrollo a partir de la evaluación de desempeño del personal administrativo?**

Lo que se hace es dependiendo del porcentaje de calificación que tú puedes obtener en una evaluación de desempeño tu jefe inmediato o tu jefe departamental puede hacer actividades de desarrollo en cuanto a lo que a ti te faltó o te hace falta conocer para que en la siguiente evaluación de desempeño no vuelvas a tener los mismos fallos entonces eso lo puede hacer cada departamento de manera interna.

### Anexo 3

### Figura 3

### Evidencia de aplicación de encuestas área administrativa





*Nota: Obtenido de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura*

## Figura 4

### Evidencia de aplicación de encuestas físicas

Encuesta Si han guardado todos los cambios en Drive Enviar

Preguntas Respuestas **34** Configuración



### Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información acerca de como la evaluación de desempeño en el area Administrativa podría influir en el ambiente laboral de la Direccion Provincial de la Judicatura Imbabura.

**Instrucción:** Por favor lea y conteste cuidadosamente las siguientes preguntas con la mayor honestidad posible.

Encuesta ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 34 Configuración

**Edad \***

- de 18 a 30
- de 31 a 40
- de 41 a 50
- 51 en adelante

**Antigüedad en el puesto de trabajo \***

- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años

Encuesta ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 34 Configuración

**Relaciones entre los empleados**  
Conflictos laborales

¿Con qué frecuencia ha existido algún tipo de conflicto en el trabajo en los últimos 12 meses \* (por ejemplo, desacuerdos con compañeros de trabajo, conflictos con el supervisor)?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Encuesta ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 34 Configuración

**Gestión y Liderazgo**  
Cumplimiento de objetivos

¿Recibe apoyo por parte de la institución para cumplir sus objetivos (por ejemplo, capacitación, recursos, herramientas)? \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Encuesta ☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 34 Configuración

34 respuestas [Ver en Hojas de cálculo](#)

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen **Pregunta** Individual

**Información General**

Edad [Copiar](#)

*Nota: Obtenido de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura*

## **Figura 5**

### **Evidencia entrevista**



*Nota: Obtenido de la Dirección Provincial de la Judicatura Imbabura*

## **Figura 6**

### **Evidencia revisión de instrumentos con la asesora de tesis**



*Nota: Obtenido por los estudiantes de la carrera de Administración de empresas.*