



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL  
DEL CANTÓN PUJILÍ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Ingeniera Comercial

**Autora:**

Monge Vaca Mallury Gabriela

**Tutor:**

Ing. Cárdenas Milton Marcelo

Latacunga – Ecuador

Febrero 2018

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MONGE VACA MALLURY GABRIELA** declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ**, siendo el Ing. Milton Marcelo Cárdenas, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....

**Mallury Gabriela Monge Vaca**  
C.I. 0550008445


## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“El Clima Organizacional y Bienestar Laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí ”**, de Monge Vaca Mallury Gabriela, de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2018

El Tutor  
Firma



Ing. Milten Marcelo Cárdenas

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: **MONGE VACA MALLURY GABRIELA**, con el título de Proyecto de Investigación: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

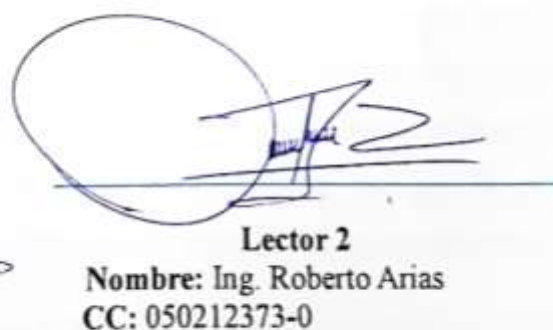
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2018

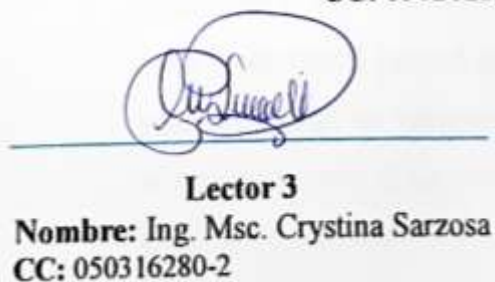
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
Nombre: Ing. Msc. Efrén Montenegro  
CC: 050220999-2



**Lector 2**  
Nombre: Ing. Roberto Arias  
CC: 050212373-0



**Lector 3**  
Nombre: Ing. Msc. Crystina Sarzosa  
CC: 050316280-2

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza, sabiduría e inteligencia necesaria para cumplir con una de las metas más preciadas en mi vida, a mis padres, mi hermano, mi cuñada y mi sobrino los cuales estuvieron junto a mí en los momentos más difíciles apoyándome y motivándome para no desmayar no fue un camino fácil pese a lo que tengo, pero sin embargo logre salir adelante.

A mis docentes quienes día a día impartieron sus conocimientos hacia mí para que cada uno de esos haya sido la base fundamental para formarme como una profesional, a mis compañeros por regalarme los mejores momentos de diversión risas y mucho más.

A mi tutor el Ing. Milton Marcelo Cárdenas quien fue el pilar fundamental para el desarrollo de este trabajo, en general a todas las personas que estuvieron a mi lado brindándome todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y afecto.

**Mallury Monge.**

## **DEDICATORIA**

Llena de felicidad, amor y esperanza dedico este proyecto de investigación primero a Dios por haberme dado la vida, la fuerza para conseguir esta meta. A mis queridos padres quienes supieron aconsejarme y guiarme por el camino del bien, fueron el soporte el apoyo que necesite en los momentos duros de mi vida, momentos que continúan, pero sé que no voy a desmayar gracias a su amor infinito.

A mi hermano, cuñada y sobrino quienes están siempre presentes preocupados por mi bienestar y que cada día aportaron con un granito de arena para que yo logre alcanzar este triunfo, a mi novio quien supo tenerme paciencia y sobre todo con su carisma y amor día a día me apoyo y siempre me motivo para ser lo que hoy soy una profesional.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, a mis abuelitas, mis angelitos del cielo mis abuelitos, a mis tíos, tías, primos, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

**Mallury Monge.**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “El Clima Organizacional y Bienestar Laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí”

**Autora:**

Mallury Gabriela Monge Vaca

### RESUMEN

El presente proyecto de investigación presenta un proceso de descripción sobre el clima organizacional actual y una investigación en donde se pudo visualizar el bienestar laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí, así como también se determinó mediante una investigación cuáles son los principales factores que afectan a esta variable ya que se pretendió con esta investigación que los trabajadores puedan cumplir con las tareas y brinden servicios de calidad a la ciudadanía. La metodología que se utilizó dentro de este proyecto es de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo, en donde se empleó la técnica de la encuesta y una observación directa cuyo instrumento de medición del clima organizacional fue de los autores Litwin y Stringer y para el bienestar laboral fue de los autores Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes permitiendo de esta manera recolectar información de parte de los administrativos y trabajadores que sirvió de base para determinar la existencia de estas variables dentro de la institución, los datos fueron tabulados en el programa estadístico SPSS en donde la población objeto de estudio fue de 94 personas estratificadas en 45 administrativos y 49 trabajadores. El resultado obtenido de esta investigación es de un coeficiente de correlación de Pearson  $r$  de 0,422 lo que se considera una relación positiva, lo que significa que las variables clima organizacional y bienestar laboral se relacionan de una manera directa e indirecta. La investigación generó, al GAD Municipal del Cantón Pujilí, un impacto económico en donde al incentivar a los administrativos y trabajadores se podrá brindar servicios de calidad a los usuarios y un impacto social que se pueda visualizar la relación de una buena comunicación entre los administrativos y trabajadores.

**Palabras clave:** clima organizacional, bienestar laboral, impacto económico, impacto social.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**TITLE:** “The labor environment and work welfare in the Municipal GAD of Pujilí parish”

**Author:**

Mallury Gabriela Monge Vaca

## ABSTRACT

The following research work presents a process of description about the labor environment and work welfare in the Municipal GAD of Pujilí parish. In addition, it was determined through the research which were the main factors that affect this variable since the investigation pretended that workers can fulfill and provide good services to the society. The methodology used in this research is descriptive with a quantitative approach. Furthermore. A survey with a direct observation were used, the measurement instrument of labor climate used belongs to Litwin & Stringer and to measure the work welfare belonging to Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes. Those instruments allowed collecting information from the administrative staff and workers that served as the basis to determine the existence of these variables within the institution. The data was tabulated in the statistical program SPSS. The research has a population of 94 people divided in two groups, 45 from administrative staff and 49 workers. The result of this research Pearson´s coefficient of correlation  $r$  0,422 what is considered a positive relationship, which means that the variables labor environment and work welfare are related in a direct and indirect way. The research generated, to the Municipal GAD of Pujilí, an economic impact since to encourage the administrative staff and workers will provide quality services to the users. Consequently, an improvement of social impact as good relationship among users and workers.

**Keywords:** Labor Environment, Work Welfare, Economic Impact, Social Impact



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## CENTRO DE IDIOMAS

### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto al Idioma Inglés presentado por los señorita Egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas: **MONGE VACA MALLURY GABRIELA** cuyo Título versa “**EL CLIMA ORGANIZAACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ**” lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero 2018

Atentamente;

Lic. Msc. Edison Marcelo Pacheco Pruna  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
C.C. 050261735-0



## ÍNDICE GENERAL

PÁG

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
INDICE DE GRÁFICOS .....	xx
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>1</b>
1.1.    Título del Proyecto: .....	1
1.2.    Fecha de inicio: .....	1
1.3.    Fecha de finalización:.....	1
1.4.    Lugar de ejecución: .....	1
1.5.    Facultad que auspicia: .....	1
1.6.    Carrera que auspicia: .....	1
1.7.    Proyecto de investigación vinculado:.....	1
1.8.    Equipo de Trabajo: .....	1
1.9.    Área de Conocimiento:.....	1
1.10.   Línea de investigación:.....	2
1.11.   Sub líneas de investigación de la Carrera: .....	2
<b>2. RESUMEN DEL PROYECTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>5</b>
4.1.    Beneficiarios directos:.....	5
4.2.    Beneficiarios indirectos:.....	6
<b>5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>6. OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>

6.1.	OBJETIVO GENERAL .....	8
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
<b>7.</b>	<b>ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS: .....</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....</b>	<b>10</b>
<b>8.1.</b>	<b>Clima organizacional .....</b>	<b>10</b>
8.1.1.	Importancia.....	11
8.1.2.	Tipos de Clima Organizacional .....	13
8.1.3.	Funciones del Clima Organizacional.....	14
8.1.4.	Dimensiones del Clima Organizacional .....	15
8.1.5.	Elementos del Clima Organizacional. ....	17
8.1.6.	Procesos que Intervienen en el Clima Organizacional .....	18
8.1.7.	Instrumento de medición del clima organizacional.....	19
<b>8.2.</b>	<b>Bienestar Laboral.....</b>	<b>20</b>
8.2.1.	Importancia.....	21
8.2.2.	Perspectivas para el bienestar laboral.....	23
8.2.3.	Factores del Bienestar Laboral .....	24
8.2.4.	Causas del bienestar laboral .....	26
8.2.5.	Consecuencias del bienestar laboral .....	27
8.2.6.	Efectos que logran un buen ambiente laboral.....	28
8.2.7.	Instrumento de medición del Bienestar Laboral.....	30
<b>9.</b>	<b>PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPOTESIS .....</b>	<b>31</b>
<b>10.</b>	<b>METODOLOGIAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL .....</b>	<b>31</b>
10.1.	Instrumentos .....	32
10.2.	Población y Muestra.....	32
10.2.1.	Población .....	32
10.2.2.	Muestra .....	34
10.2.3.	Fórmula para seleccionar estratos: Afijación proporcional.....	35
<b>11.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>11.1.</b>	<b>Cuestionario del clima organizacional .....</b>	<b>36</b>
11.1.1.	Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales.....	36
11.1.2.	En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados .....	37

11.1.3.	Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno .....	39
11.1.4.	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación .....	41
11.1.5.	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.....	42
11.1.6.	En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico .....	44
11.1.7.	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa .....	46
11.1.8.	En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.....	47
11.1.9.	Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad .....	49
11.1.10.	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores .....	51
<b>11.2.</b>	<b>Cuestionario de bienestar laboral .....</b>	<b>53</b>
<b>11.2.1.</b>	<b>Factor de Bienestar Psicosocial.....</b>	<b>53</b>
<b>11.2.1.1.</b>	<b>Escala de Afectos (Administrativos y Trabajadores).....</b>	<b>53</b>
11.2.1.1.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Insatisfacción .....	53
11.2.1.1.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Inseguridad.....	54
11.2.1.1.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Intranquilidad .....	56
11.2.1.1.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Impotencia.....	58
11.2.1.1.5.	Actualmente en mi trabajo siento: Malestar.....	59
11.2.1.1.6.	Actualmente en mi trabajo siento: Desconfianza.....	61
11.2.1.1.7.	Actualmente en mi trabajo siento: Incertidumbre .....	63
11.2.1.1.8.	Actualmente en mi trabajo siento: Confusión .....	64
11.2.1.1.9.	Actualmente en mi trabajo siento: Desesperanza.....	66
11.2.1.1.10.	Actualmente en mi trabajo siento: Dificultad.....	68
<b>11.2.1.2.</b>	<b>Escala de Competencias (Administrativos y Trabajadores) .....</b>	<b>69</b>
11.2.1.2.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Insensibilidad .....	69
11.2.1.2.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Irracionalidad .....	71
11.2.1.2.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Incompetencia .....	73
11.2.1.2.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Inmoralidad .....	74
11.2.1.2.5.	Actualmente en mi trabajo siento: Maldad .....	76
11.2.1.2.6.	Actualmente en mi trabajo siento: Fracaso .....	78
11.2.1.2.7.	Actualmente en mi trabajo siento: Incapacidad .....	79

11.2.1.2.8.	Actualmente en mi trabajo siento: Pesimismo .....	81
11.2.1.2.9.	Actualmente en mi trabajo siento: Ineficacia.....	83
11.2.1.2.10.	Actualmente en mi trabajo siento: Inutilidad .....	84
<b>11.2.1.3.</b>	<b>Escala de Expectativas (Administrativos y Trabajadores) .....</b>	<b>86</b>
11.2.1.3.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Motivación por el trabajo.....	86
11.2.1.3.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Identificación con los valores de la institución.....	88
11.2.1.3.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Rendimiento profesional.....	89
11.2.1.3.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo.....	91
11.2.1.3.5.	Actualmente en mi trabajo siento: La calidad de conciliación de trabajo.....	93
11.2.1.3.6.	Actualmente en mi trabajo siento: Autoestima profesional .....	94
11.2.1.3.7.	Actualmente en mi trabajo siento: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo.....	96
11.2.1.3.8.	Actualmente en mi trabajo siento: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada.....	98
11.2.1.3.9.	Actualmente en mi trabajo siento: Confianza en mi futuro profesional.....	99
11.2.1.3.10.	Actualmente en mi trabajo siento: Calidad de vida laboral.....	101
11.2.1.3.11.	Actualmente en mi trabajo siento: Acatamiento de las pautas de la dirección.....	103
11.2.1.3.12.	Actualmente en mi trabajo siento: Estado de ánimo laboral .....	104
11.2.1.3.13.	Actualmente en mi trabajo siento: Oportunidades de promoción laboral.....	106
11.2.1.3.14.	Actualmente en mi trabajo siento: Sensación de seguridad en el trabajo.....	108
11.2.1.3.15.	Actualmente en mi trabajo siento: Participación en las decisiones de la institución.....	109
11.2.1.3.16.	Actualmente en mi trabajo siento: Satisfacción con el trabajo.....	111
11.2.1.3.17.	Actualmente en mi trabajo siento: Relación profesional.....	113
11.2.1.3.18.	Actualmente en mi trabajo siento: Eficacia profesional .....	114
11.2.1.3.19.	Actualmente en mi trabajo siento: Compromiso con el trabajo .....	116
11.2.1.3.20.	Actualmente en mi trabajo siento: Competencias profesionales .....	118
<b>11.3.1.</b>	<b>Factor de Efectos Colaterales .....</b>	<b>119</b>
<b>11.3.1.1.</b>	<b>Escala de Somatización (Administrativos y Trabajadores) .....</b>	<b>119</b>

11.3.1.1.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Trastornos digestivos .....	119
11.3.1.1.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Dolores de cabeza .....	121
11.3.1.1.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Insomnio.....	123
11.3.1.1.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Dolores de espalda .....	124
11.3.1.1.5.	Actualmente en mi trabajo siento: Tensiones musculares .....	126
<b>11.3.1.2.</b>	<b>Escala de Desgaste (Administrativos y Trabajadores) .....</b>	<b>128</b>
11.3.1.2.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Sobrecarga de trabajo.....	128
11.3.1.2.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Desgaste emocional.....	129
11.3.1.2.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Agotamiento físico.....	131
11.3.1.2.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Saturación mental.....	133
<b>11.3.1.3.</b>	<b>Escala de Alineación (Administrativos y Trabajadores) .....</b>	<b>134</b>
11.3.1.3.1.	Actualmente en mi trabajo siento: Mal humor.....	134
11.3.1.3.2.	Actualmente en mi trabajo siento: Baja realización personal .....	136
11.3.1.3.3.	Actualmente en mi trabajo siento: Trato despersonalizado .....	138
11.3.1.3.4.	Actualmente en mi trabajo siento: Frustración .....	139
<b>11.3.</b>	<b>Correlación de Pearson .....</b>	<b>141</b>
<b>12.</b>	<b>IMPACTOS .....</b>	<b>145</b>
12.1.	Impacto económico .....	145
12.2.	Impacto social .....	146
<b>13.</b>	<b>PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO:.....</b>	<b>147</b>
<b>14.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>148</b>
<b>14.1.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>148</b>
<b>14.2.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>151</b>
<b>15.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>152</b>
<b>16.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>155</b>
Anexo 1:	Curriculum vitae del Tutor.....	155
Anexo 2:	Curriculum vitae de la Investigadora .....	157
Anexo 3:	Cuestionario del clima organizacional de Litwin y Stringer.....	158
Anexo 4:	Cuestionario de Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes. ....	160
Anexo 5:	Solicitud para aplicar las encuestas en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	164
Anexo 6:	Gráfico 1: Diagrama de Ishikawa .....	166

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	5
Tabla 2: Población Cantón Pujilí.....	6
Tabla 3: Actividades de los objetivos planteados.....	9
Tabla 4: Trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	33
Tabla 5: Tamaño de los Estratos.....	35
Tabla 6: Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales (Administrativos) .....	36
Tabla 7: Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales (Trabajadores) .....	36
Tabla 8: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Administrativos).....	37
Tabla 9: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Trabajadores) ..	38
Tabla 10: Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno (Administrativos)	39
Tabla 11: Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno (Trabajadores) ....	40
Tabla 12: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Administrativos)	41
Tabla 13: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Trabajadores) ....	41
Tabla 14: En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo (Administrativos).....	42
Tabla 15: En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo (Trabajadores).....	43
Tabla 16: En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico (Administrativos).....	44

Tabla 17: En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico (Trabajadores) .....	<b>45</b>
Tabla 18: Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Administrativos) .....	<b>46</b>
Tabla 19: Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Trabajadores) .....	<b>46</b>
Tabla 19: En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos (Administrativos).....	<b>47</b>
Tabla 20: En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos (Trabajadores) .....	<b>48</b>
Tabla 21: Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad (Administrativos).....	<b>49</b>
Tabla 22: Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad (Trabajadores).....	<b>50</b>
Tabla 23: En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores (Administrativos) .....	<b>51</b>
Tabla 24: En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores (Trabajadores) .....	<b>51</b>
Tabla 25: Insatisfacción (Administrativos) .....	<b>53</b>
Tabla 26: Insatisfacción (Trabajadores) .....	<b>53</b>
Tabla 27: Inseguridad (Administrativos).....	<b>54</b>
Tabla 28: Inseguridad (Trabajadores).....	<b>55</b>
Tabla 29: Intranquilidad (Administrativos).....	<b>56</b>
Tabla 30: Intranquilidad (Trabajadores).....	<b>57</b>
Tabla 31: Impotencia (Administrativos) .....	<b>58</b>
Tabla 32: Impotencia (Trabajadores) .....	<b>58</b>
Tabla 33: Malestar (Administrativos) .....	<b>59</b>
Tabla 34: Malestar (Trabajadores) .....	<b>60</b>
Tabla 35: Desconfianza (Administrativos).....	<b>61</b>
Tabla 36: Desconfianza (Trabajadores).....	<b>62</b>
Tabla 38: Incertidumbre (Trabajadores).....	<b>63</b>
Tabla 39: Confusión (Administrativos).....	<b>64</b>

Tabla 40: Confusión (Trabajadores).....	65
Tabla 41: Desesperanza (Administrativos).....	66
Tabla 42: Desesperanza (Trabajadores) .....	67
Tabla 43: Dificultad (Administrativos) .....	68
Tabla 44: Dificultad (Trabajadores) .....	68
Tabla 45 Insensibilidad (Administrativos) .....	69
Tabla 46: Insensibilidad (Trabajadores) .....	70
Tabla 47: Irracionalidad (Administrativos) .....	71
Tabla 48: Irracionalidad (Trabajadores) .....	72
Tabla 49: Incompetencia (Administrativos) .....	73
Tabla 50: Incompetencia (Trabajadores).....	73
Tabla 51: Inmoralidad (Administrativos) .....	74
Tabla 52: Inmoralidad (Trabajadores).....	75
Tabla 53: Maldad (Administrativos) .....	76
Tabla 54: Maldad (Trabajadores) .....	77
Tabla 55: Fracaso (Administrativos) .....	78
Tabla 56: Fracaso (Trabajadores).....	78
Tabla 57: Incapacidad (Administrativos) .....	79
Tabla 58: Incapacidad (Trabajadores) .....	80
Tabla 59: Pesimismo (Administrativos) .....	81
Tabla 60: Pesimismo (Trabajadores).....	82
Tabla 61: Ineficacia (Administrativos).....	83
Tabla 62: Ineficacia (Trabajadores).....	83
Tabla 63: Inutilidad (Administrativos).....	84
Tabla 64: Inutilidad (Trabajadores).....	85
Tabla 65: Motivación por mi trabajo (Administrativos) .....	86
Tabla 66: Motivación por mi trabajo (Trabajadores) .....	87
Tabla 67: Identificación con los valores de la institución (Administrativos).....	88
Tabla 68: Identificación con los valores de la organización (Trabajadores).....	88
Tabla 69: Rendimiento profesional (Administrativos).....	89
Tabla 70: Rendimiento profesional (Trabajadores).....	90
Tabla 71: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Administrativos).....	91
Tabla 72: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Trabajadores).....	92

Tabla 73: La calidad de condiciones de trabajo (Administrativos) .....	<b>93</b>
Tabla 74: La calidad de condiciones de trabajo (Trabajadores) .....	<b>93</b>
Tabla 75: Autoestima profesional (Administrativos) .....	<b>94</b>
Tabla 76: Autoestima profesional (Trabajadores) .....	<b>95</b>
Tabla 77: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Administrativos).....	<b>96</b>
Tabla 78: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Trabajadores).....	<b>97</b>
Tabla 79: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Administrativos) .....	<b>98</b>
Tabla 80: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Trabajadores) .....	<b>98</b>
Tabla 81: Confianza en mi futuro profesional (Administrativos) .....	<b>99</b>
Tabla 82: Confianza en mi futuro profesional (Trabajadores) .....	<b>100</b>
Tabla 83: Calidad de vida laboral (Administrativos) .....	<b>101</b>
Tabla 84: Calidad de vida laboral (Trabajadores) .....	<b>102</b>
Tabla 85: Acatamiento de las pautas de la dirección (Administrativos) .....	<b>103</b>
Tabla 86: Acatamiento de las pautas de la dirección (Trabajadores) .....	<b>103</b>
Tabla 87: Estado de ánimo laboral (Administrativos).....	<b>104</b>
Tabla 88: Estado de ánimo laboral (Trabajadores).....	<b>105</b>
Tabla 89: Oportunidades de promoción laboral (Administrativos).....	<b>106</b>
Tabla 90: Oportunidades de promoción laboral (Trabajadores).....	<b>107</b>
Tabla 91: Sensación de seguridad en el trabajo (Administrativos) .....	<b>108</b>
Tabla 92: Sensación de seguridad en el trabajo (Trabajadores) .....	<b>108</b>
Tabla 93: Participación en las decisiones de la institución (Administrativos).....	<b>109</b>
Tabla 94: Participación en las decisiones de la institución (Trabajadores).....	<b>110</b>
Tabla 95: Satisfacción con el trabajo (Administrativos) .....	<b>111</b>
Tabla 96: Satisfacción con el trabajo (Trabajadores) .....	<b>112</b>
Tabla 97: Relación profesional (Administrativos) .....	<b>113</b>
Tabla 98: Relación profesional (Trabajadores) .....	<b>113</b>
Tabla 99: Eficacia profesional (Administrativos) .....	<b>114</b>
Tabla 100: Eficacia profesional (Trabajadores) .....	<b>115</b>
Tabla 101: Compromiso con el trabajo (Administrativos).....	<b>116</b>
Tabla 102: Compromiso con el trabajo (Trabajadores).....	<b>117</b>
Tabla 103: Competencias profesionales (Administrativos).....	<b>118</b>
Tabla 104: Competencias profesionales (Trabajadores) .....	<b>118</b>
Tabla 105: Trastornos digestivos (Administrativos) .....	<b>119</b>

Tabla 106: Trastornos digestivos (Trabajadores) .....	120
Tabla 107: Dolores de cabeza (Administrativos) .....	121
Tabla 108: Dolores de cabeza (Trabajadores) .....	122
Tabla 109: Insomnio (Administrativos) .....	123
Tabla 110: Insomnio (Trabajadores) .....	123
Tabla 111: Dolores de espalda (Administrativos) .....	124
Tabla 112: Dolores de espalda (Trabajadores) .....	125
Tabla 113: Tensiones musculares (Administrativos) .....	126
Tabla 114: Tensiones musculares (Trabajadores) .....	127
Tabla 115: Sobrecarga de Trabajo (Administrativos) .....	128
Tabla 116: Sobrecarga de Trabajo (Trabajadores) .....	128
Tabla 117: Desgaste emocional (Administrativos) .....	129
Tabla 118: Desgaste emocional (Trabajadores) .....	130
Tabla 119: Agotamiento Físico (Administrativos).....	131
Tabla 120: Agotamiento Físico (Trabajadores).....	132
Tabla 121: Saturación Mental (Administrativos) .....	133
Tabla 122: Saturación Mental (Trabajadores).....	133
Tabla 123: Mal humor (Administrativos).....	134
Tabla 124: Mal humor (Trabajadores).....	135
Tabla 125: Baja realización personal (Administrativos) .....	136
Tabla 126: Baja realización personal (Trabajadores) .....	137
Tabla 127: Trato despersonalizado (Administrativos) .....	138
Tabla 128: Trato despersonalizado (Trabajadores) .....	138
Tabla 129: Frustración (Administrativos) .....	139
Tabla 130: Frustración (Trabajadores) .....	140
Tabla 131: Coeficiente de correlación de Pearson .....	141
Tabla 132: Correlación de Pearson.....	141
Tabla 133: Matriz de calificaciones (Impactos) .....	145
Impacto Alto Negativo .....	145
Tabla 134: Matriz de impacto económico .....	145
Tabla 135: Matriz de impacto social .....	146
Tabla 136: Presupuesto.....	147

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama de Ishikawa.....	166
Gráfico 2: Confianza con los superiores para comunicar las actividades (Administrativos)...	36
Gráfico 3: Confianza con los superiores para comunicar las actividades (Trabajadores).....	37
Gráfico 4: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Administrativos).....	38
Gráfico 5: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Trabajadores).....	38
Gráfico 6: Funcionamiento, autoridad y las tareas y responsabilidades de cada uno (Administrativos).....	39
Gráfico 7: Funcionamiento, autoridad y las tareas y responsabilidades de cada uno (Trabajadores).....	40
Gráfico 8: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Trabajadores).....	40
Gráfico 10: Poca confianza en la responsabilidad individual (Administrativos) .....	43
Gráfico 11: poca confianza en la responsabilidad individual (Trabajadores) .....	43
Gráfico 12: Indicaciones generales de lo que se debe hacer (Administrativos).....	44
Gráfico 13: Indicaciones generales de lo que se debe hacer (Trabajadores).....	45
Gráfico 14: Trabajo hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Administrativos).....	46
Gráfico 15: Ocupar los mejores puestos (Administrativos) .....	48
Gráfico 16: Ocupar los mejores puestos (Trabajadores) .....	48
Gráfico 17: Ambiente de amistad (Administrativos) .....	49
Gráfico 18: Ambiente de amistad (Trabajadores).....	49
Gráfico 19: Relaciones humanas (Administrativos).....	52
Gráfico 20: Relaciones humanas (Trabajadores).....	52
Gráfico 21: Insatisfacción (Administrativos) .....	53
Gráfico 22: Insatisfacción (Trabajadores) .....	54
Gráfico 23: Inseguridad (Administrativos) .....	55
Gráfico 24: Inseguridad (Trabajadores) .....	55
Gráfico 25: Intranquilidad (Administrativos).....	56
Gráfico 26: Intranquilidad Trabajadores).....	57
Gráfico 28: Impotencia (Trabajadores) .....	59

Gráfico 29: Malestar (Administrativos) .....	60
Gráfico 30: Malestar (Trabajadores) .....	60
Gráfico 31: Desconfianza (Administrativos).....	61
Gráfico 32: Desconfianza (Trabajadores).....	61
Gráfico 33: Incertidumbre (Administrativos).....	63
Gráfico 34: Incertidumbre (Trabajadores).....	64
Gráfico 35: Confusión (Administrativos).....	65
Gráfico 36: Confusión (Trabajadores).....	65
Gráfico 37: Desesperanza (Administrativos) .....	66
Gráfico 38: Desesperanza (Trabajadores) .....	66
Gráfico 39: Dificultad (Administrativos) .....	66
Gráfico 40: Dificultad (Trabajadores) .....	69
Gráfico 41: Insensibilidad (Administrativos) .....	70
Gráfico 42: Insensibilidad (Trabajadores).....	70
Gráfico 43: Irracionalidad (Administrativos) .....	71
Gráfico 44: Irracionalidad (Trabajadores).....	71
Gráfico 45: Incompetencia (Administrativos).....	71
Gráfico 45: Incompetencia (Trabajadores).....	73
Gráfico 46: Inmoralidad (Administrativos).....	74
Gráfico 48: Inmoralidad (Trabajadores).....	75
Gráfico 49: Maldad (Administrativos) .....	76
Gráfico 50: Maldad (Trabajadores) .....	76
Gráfico 51: Fracaso (Administrativos) .....	78
Gráfico 52: Fracaso (Trabajadores).....	79
Gráfico 53: Incapacidad (Administrativos) .....	80
Gráfico 54: Incapacidad (Trabajadores) .....	80
Gráfico 55: Pesimismo (Administrativos).....	81
Gráfico 56: Pesimismo (Trabajadores).....	81
Gráfico 57: Ineficacia (Administrativos).....	83
Gráfico 58: Ineficacia (Trabajadores).....	84
Gráfico 59: Inutilidad (Administrativos).....	85
Gráfico 60: Inutilidad (Trabajadores) .....	85
Gráfico 61: Motivación por mi trabajo (Administrativos) .....	86

Gráfico 62: Motivación por mi trabajo (Trabajadores) .....	87
Gráfico 63: Identificación con los valores de la organización (Administrativos).....	88
Gráfico 64: Identificación con los valores de la organización (Trabajadores).....	88
Gráfico 65: Rendimiento profesional (Administrativos).....	90
Gráfico 66: Rendimiento profesional (Trabajadores).....	90
Gráfico 67: Capacidad de gestión de mi cargo de trabajo (Administrativos) .....	91
Gráfico 68: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Trabajadores).....	92
Gráfico 69: La calidad de condiciones de trabajo (Administrativos).....	93
Gráfico 70: La calidad de condiciones de trabajo (Trabajadores).....	94
Gráfico 71: Autoestima profesional (Administrativos).....	95
Gráfico 72: Autoestima profesional (Trabajadores).....	95
Gráfico 73: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Administrativos).....	96
Gráfico 74: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Trabajadores).....	97
Gráfico 75: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada .....	98
Gráfico 76: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Trabajadores).....	99
Gráfico 77: Confianza en mi futuro profesional.....	100
Gráfico 78: Confianza en mi futuro profesional (Trabajadores) .....	100
Gráfico 79: Calidad de vida laboral (Administrativos) .....	101
Gráfico 80: Calidad de vida laboral (Trabajadores) .....	102
Gráfico 81: Acatamiento de las pautas de la dirección (Administrativos).....	103
Gráfico 82: Acatamiento de las pautas de la dirección (Trabajadores).....	104
Gráfico 83: Estado de ánimo laboral (Administrativos).....	105
Gráfico 84: Estado de ánimo laboral (Trabajadores).....	105
Gráfico 85: Oportunidades de promoción laboral (Administrativos).....	106
Gráfico 86: Oportunidades de promoción laboral (Trabajadores).....	107
Gráfico 87: Sensación de seguridad en el trabajo Administrativos) .....	108
Gráfico 88: Sensación de seguridad en el trabajo (Trabajadores).....	109
Gráfico 89: Participación en las decisiones de la institución (Administrativos).....	110
Gráfico 90: Participación en las decisiones de la institución (Trabajadores).....	110
Gráfico 91: Satisfacción con el trabajo (Administrativos) .....	111
Gráfico 92: Satisfacción con el trabajo (Trabajadores).....	112
Gráfico 93: Relación profesional (Administrativos) .....	113
Gráfico 94: Relación profesional (Trabajadores).....	114

Gráfico 95: Eficacia profesional (Administrativos) .....	115
Gráfico 96: Eficacia profesional (Trabajadores) .....	115
Gráfico 97: Compromiso con el trabajo (Administrativos).....	116
Gráfico 98: Compromiso con el trabajo (Trabajadores).....	117
Gráfico 99: Competencias profesionales (Administrativos) .....	118
Gráfico 100: Competencias profesionales (Trabajadores) .....	119
Gráfico 101: Trastornos digestivos (Administrativos) .....	120
Gráfico 102: Trastornos digestivos (Trabajadores).....	120
Gráfico 103: Dolores de cabeza (Administrativos) .....	121
Gráfico 104: Dolores de cabeza (Trabajadores) .....	122
Gráfico 105: Insomnio (Administrativos) .....	123
Gráfico 106: Insomnio (Trabajadores) .....	124
Gráfico 107: Dolores de espalda (Administrativos).....	125
Gráfico 108: Dolores de espalda (Trabajadores).....	125
Gráfico 109: Tensiones Musculares (Administrativos).....	126
Gráfico 110: Tensiones musculares (Trabajadores) .....	127
Gráfico 111: Sobrecarga de trabajo (Administrativos).....	128
Gráfico 112: Sobrecarga de Trabajo (Trabajadores) .....	129
Gráfico 113: Desgaste emocional (Administrativos) .....	130
Gráfico 114: Desgaste emocional (Trabajadores) .....	130
Gráfico 115: Agotamiento Físico (Administrativos).....	131
Gráfico 116: Agotamiento Físico (Trabajadores).....	132
Gráfico 117: Saturación Mental (Administrativos).....	133
Gráfico 118: Saturación Mental (Trabajadores).....	134
Gráfico 119: Mal humor (Administrativos).....	135
Gráfico 120: Mal humor (Trabajadores) .....	135
Gráfico 121: Baja realización personal (Administrativos) .....	136
Gráfico 122: Baja realización personal (Trabajadores).....	137
Gráfico 123: Trato despersonalizado (Administrativos) .....	138
Gráfico 124: Trato despersonalizado (Trabajadores) .....	139
Gráfico 125: Frustración (Administrativos) .....	140
Gráfico 126: Frustración (Trabajadores) .....	140

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1.Título del Proyecto:**

El Clima Organizacional y Bienestar Laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.

### **1.2.Fecha de inicio:**

10 de Octubre del 2017

### **1.3.Fecha de finalización:**

08 de Febrero del 2018

### **1.4.Lugar de ejecución:**

Parroquia Pujilí, Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, Zona 3, GAD Municipal del Cantón Pujilí.

### **1.5.Facultad que auspicia:**

Ciencias Administrativas

### **1.6.Carrera que auspicia:**

Carrera de Ingeniería Comercial

### **1.7.Proyecto de investigación vinculado:**

Clima Organizacional y Bienestar Laboral

### **1.8.Equipo de Trabajo:**

#### **Tutor de titulación:**

Ing. Marcelo Cárdenas

#### **Autora del proyecto:**

Mallury Gabriela Monge Vaca

### **1.9.Área de Conocimiento:**

Talento Humano

**1.10. Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

**1.11. Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Talento Humano

## 2. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación presenta un proceso de descripción sobre el clima organizacional actual y una investigación en donde se pudo visualizar el bienestar laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí, así como también se determinó mediante una investigación cuáles son los principales factores que afectan a esta variable ya que se pretendió con esta investigación que los trabajadores puedan cumplir con las tareas y brinden servicios de calidad a la ciudadanía.

La metodología que se utilizó dentro de este proyecto es de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo, en donde se empleó la técnica de la encuesta y una observación directa cuyo instrumento de medición del clima organizacional fue de los autores Litwin y Stringer y para el bienestar laboral fue de los autores Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes permitiendo de esta manera recolectar información de parte de los administrativos y trabajadores que sirvió de base para determinar la existencia de estas variables dentro de la institución, los datos fueron tabulados en el programa estadístico SPSS en donde la población objeto de estudio fue de 94 personas estratificadas en 45 administrativos y 49 trabajadores.

El resultado obtenido de esta investigación es de un coeficiente de correlación de Pearson  $r$  de 0,422 lo que se considera una relación positiva, lo que significa que las variables clima organizacional y bienestar laboral se relacionan de una manera directa e indirecta.

La investigación generó, al GAD Municipal del Cantón Pujilí, un impacto económico en donde al incentivar a los administrativos y trabajadores se podrá brindar servicios de calidad a los usuarios y un impacto social que se pueda visualizar la relación de una buena comunicación entre los administrativos y trabajadores.

**Palabras clave:** clima organizacional, bienestar laboral, impacto económico, impacto social.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El presente tema de investigación es de importancia debido a que se pretendió conocer cuáles son los factores principales por los que puede existir o no bienestar laboral dentro del GAD Municipal del Cantón Pujilí ya que este factor es el pilar fundamental para mantener una armonía laboral en donde prevalezca la motivación y el comportamiento de cada uno de los trabajadores, así como también la obtención de las metas y objetivos trazados dentro de la institución.

El interés de esta investigación fue la clave de una buena sustentabilidad en donde los aportes que se pretende alcanzar con este proyecto, es emitir resultados positivos o negativos en el bienestar laboral de la institución, beneficiar a los administrativos y trabajadores con herramientas como guía para mejorar su ambiente de trabajo y estableciendo buenas relaciones entre cada uno de los que forma parte del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

Mediante el estudio del clima organizacional y bienestar laboral se pudo visualizar y determinar que los administrativos y trabajadores no tienen una buena motivación y apoyo por parte de los jefes por lo que no logran alcanzar y cumplir satisfactoriamente con su trabajo y no obtienen resultados satisfactorios en beneficio de la institución como en beneficio de ellos mismo, así como también se determinó que muchos de ellos presentan problemas de salud entre ellos están las tensiones musculares, sienten trastornos digestivos por la mala alimentación y sienten mal humor debido a la frustración y saturación que mantienen por cumplir las tareas que son asignadas a diario.

Los beneficiarios principalmente son los administrativos y trabajadores, los usuarios quienes son los que utilizan los servicios y en general toda la institución, ya que estos obtendrían mejores resultados al tener un personal altamente capacitado y comprometido a trabajar en beneficio de la institución. El impacto que se ve reflejado es que los administrativos y trabajadores al mantener una buena comunicación brinden un servicio de calidad a los usuarios haciéndoles sentir cómodos en el ambiente que se encuentran y los mismos obtengan los mejores tratos.

Por otra parte, la relevancia que tiene esta investigación radica en crear antecedentes que permitan estimular nuevas investigaciones las cuales contribuyan con la mejora del clima organizacional y bienestar laboral y de esta manera capten el interés de los administrativos y trabajadores de la institución para que creen un impacto positivo y que al determinar incidentes dentro del ambiente de trabajo estos sean corregidos a tiempo evitando tener problemas negativos en beneficio del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

Como utilidad del proyecto es el cuestionario, ya que este ayudará para que la investigadora pueda obtener la información necesaria y así analizar los resultados. La factibilidad de esta investigación es el apoyo de la institución, el acceso a la información necesaria y a la obtención de la tecnología para obtener los resultados.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

##### 4.1. Beneficiarios directos:

Los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Pujilí porque se investigarán los factores por los que puede existir o no bienestar laboral con el clima organizacional que tiene actualmente.

**Tabla 1:** Trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>TOTAL, ADMINISTRATIVOS</b>	<b>216</b>	<b>48%</b>
Administrativos	207	46%
Alcalde	1	0.22%
Concejal	7	1.56%
Vicealcalde	1	0.22%
<b>TOTAL, TRABAJADORES</b>	<b>234</b>	<b>52%</b>
Policía Municipal	13	2.89%
Guardián	12	2.67%
Chofer	27	6%
Jornalero de Barrido	55	12.22%
Músico de Banda Municipal	30	6.67%
Ayudante de maquinaria o equipo pesado	10	2.22%
Ayudante de cuidado y ordenamiento de jardines	21	4.67%
Cuidador de servicios higiénicos	2	0.44%
Albañil	25	5.56%
Operador de maquinaria	20	4.44%
Mecánico automotriz	2	0.44%
Soldador	1	0.22%
Conserje	1	0.22%
Ayudante de mecánica	1	0.22%
Electricista	3	0.67%

Faenador	5	1.11%
Veterinario	1	0.22%
Ayudante de lombricultura	2	0.44%
Ayudante de tanquero	1	0.22%
Entrenador de futbol	2	0.44%
<b>TOTAL, ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Fuente: GAD Municipal del Cantón Pujilí

#### 4.2. Beneficiarios indirectos:

Los usuarios pertenecientes al Cantón Pujilí.

**Tabla 2:** Población Cantón Pujilí

Habitantes	60.728
Hombres	28.499
Mujeres	32.229

Fuente: INEC (2001)

## 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El clima organizacional a nivel mundial ha venido cambiando y siendo un eje fundamental en el desarrollo de las actividades de cada una de las empresas lo cual ha permitido que los trabajadores se sientan más a gusto al cumplir cada una de sus tareas asignadas en los diferentes departamentos, sin embargo, sigue siendo un tema que con el paso del tiempo en cada organización existe climas organizacionales diferentes que necesitan ser estudiados con la finalidad de presentar una buena imagen en toda su estructura.

A nivel mundial en las empresas de élite, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales. (Uría, 2011, p.3)

Por otra parte, el bienestar laboral en Ecuador es un tema que trasciende debido a que cada una de las empresas busca que sus empleados se sientan con la capacidad de cumplir su trabajo con esfuerzo, motivación y de la misma manera reflejen el nivel rendimiento, para que de esta manera el cliente se sienta satisfecho al obtener un trato y una atención excelente, además el

bienestar laboral busca también que el empleado se sienta feliz tanto en la designación de su puesto como también de las tareas que son encomendadas.

A pesar de que estos planteamientos parecen muy lógicos y aplicables a la realidad empresarial ecuatoriana, en la práctica muchos gerentes y organizaciones no visionan este escenario de la misma forma y consideran que el recurso humano se sentirá motivado solo con el salario, sin tener en cuenta que los retos de la vida empresarial actual requieren del reconocimiento constante del trabajo bien hecho, en un clima organizacional que propicie la creatividad y el compromiso y genere bienestar laboral, para lograr un servicio de calidad. (González, 2014, p.2)

Sin embargo, el clima organizacional en la provincia de Cotopaxi dentro de las empresas busca visualizar como trabajan cada uno de los empleados para que de esta manera brinden servicios que contribuyan al mejoramiento de las mismas, así como también refleje el ambiente que será la imagen de presentación para cada uno de sus clientes, debido a que el mismo forma parte principal de la institución y también el que juzga y califica cada uno de estos factores existentes en las empresas.

Las empresas en la Provincia de Cotopaxi deben tener en cuenta en qué nivel de bienestar laboral se encuentra ya que este es un factor el cual ayuda a determinar cómo los trabajadores se sienten en cada uno de sus puestos por lo que la motivación (Robinns, 2004), juega un papel muy importante ya que gracias a esto los mismos trabajadores al ser motivados por cada uno de sus jefes rendirán y cumplirán de mejor manera con su trabajo. Para (Malisa, 2012) el factor humano está considerado como el éxito para que las diferentes entidades alcancen y mantengan una mejor calidad de vida ya que estos transcurren el mayor tiempo en su trabajo, generalmente 8 horas, 12 horas y hasta 14 horas diarias en algunas ocasiones, por lo cual el comportamiento organizacional forma parte de un Clima Organizacional, el cual es un elemento fundamental para que el trabajador realice sus funciones de la mejor manera y disminuya el ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo. (**Árbol de problemas Anexo 5: Gráfico 1**)

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1.OBJETIVO GENERAL**

- Determinar en qué medida el clima organizacional incide en el bienestar laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.

### **6.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Revisar información científica sobre las teorías a utilizar en el clima organizacional y bienestar laboral.
- Analizar los factores que afectan al Clima Organizacional y Bienestar Laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.
- Elaborar un informe con los resultados obtenidos de la investigación realizada.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

**Tabla 3:** Actividades de los objetivos planteados

Objetivo 1	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
			Técnica	Instrumento
Revisar información científica sobre las teorías a utilizar en el clima organizacional y bienestar laboral	Búsqueda de información documental sobre el clima organizacional y bienestar laboral que permita respaldar la información obtenida	Fundamentación teórica del proyecto de investigación	Análisis documental	Guía de análisis documental
Objetivo 2	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
Analizar los factores que afectan al Clima Organizacional y Bienestar Laboral en el GAD Municipal del Cantón Pujilí	Recolectar información que permita determinar el estado del bienestar laboral y sus resultados	Establecer la correlación del Clima Organizacional y Bienestar Laboral mediante los resultados obtenidos	Técnica	Instrumento
			Encuesta	Cuestionario
Objetivo 3	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)	
Elaborar un informe con los resultados obtenidos de la investigación realizada	Analizar cada uno de los resultados obtenidos en la investigación	Factores del clima organizacional y bienestar laboral	Técnica	Instrumento
			Observación	Diario de campo

**Elaborado por:** Mallury Monge

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1.Clima organizacional**

El clima organizacional permite a las instituciones reflejar cual es el grado con que el trabajador cumple su trabajo a diario, así como también permite visualizar las dificultades existentes dentro de la misma, proyectando el nivel de productividad y brindando mejoras en el nivel de rendimiento de cada uno de ellos ya que al poseer un nivel más productivo y eficaz existirá un ambiente acorde e incrementará de forma positiva el trabajo y las tareas que realizan a diario los trabajadores en las diferentes instituciones.

Además el clima organizacional se lo conoce también como el medio laboral o ambiente de trabajo en donde se reflejan las diferentes dificultades para que el trabajador pueda o no cumplir correctamente con las tareas encomendadas por cada uno de sus superiores, además esta hace referencia tanto a las actitudes como también al comportamiento que presenta cada uno de ellos a diario siendo uno de los aspectos claves para brindar el mejor servicio a cada usuario y el cual da forma al ambiente en donde se labora, es por ello que este ambiente o clima debe ser agradable ya que al poseer un buen clima lo que puede mejorar dentro de las instituciones si no existe es el bienestar laboral de cada trabajador.

Es por eso que el: “El Clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (Garcia & Ibarra, 2009, p.5).

Para el siguiente autor: “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (Chiavenato, 2000, p.2).

Sin embargo otra definición expuesta por otro autor nos dice que: “El clima organizacional son las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad

que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (Brunet, 1987, p.17).

Al conocer lo que significa el Clima Organizacional expuesto por varios autores se puede mencionar que cada uno de ellos expresa de forma diferente su opinión, cada definición emplea palabras claves en la cual definen de forma clara el significado de esta variable, es por eso que se puede llegar a la conclusión de que el Clima Organizacional es un factor sumamente importante debido a que las instituciones deben reflejar un clima en donde el trabajador se sienta satisfecho y cumpla a cabalidad con su trabajo ya que estos pasan la mayoría de tiempo en cada área y al no existir esta variable es posible que el trabajador no rinda, es decir su nivel de productividad puede llegar a ser bajo empeorando su bienestar laboral de otra manera si existe un buen clima el trabajador rendirá en niveles altos y también empleara estrategias que permita mejorar el servicio y tener un bienestar laboral alto recompensando a las instituciones y llevándoles al éxito.

Por otra parte al momento de realizar las diferentes investigaciones lo que se pretende es que se conozca si el clima organizacional que actualmente poseen las diferentes instituciones contribuyen en el Bienestar Laboral de los trabajadores y también se pueda reflejar los posibles factores para que exista o no esta variable, de la misma manera se podrá conocer como apoyará en el clima organizacional, ya que esta refleja la presentación o imagen de la institución y es la fuente de rendimiento para que el usuario se sienta satisfecho del servicio que adquiere por parte de cada trabajador en cada institución o empresa.

### **8.1.1. Importancia**

En la actualidad las instituciones se han dado cuenta de que el clima organizacional es importante ya sea este para hombres y mujeres que trabajan a diario y ponen todo su conocimiento y experiencia en lo que laboran a diario con la finalidad de alcanzar un desarrollo organizacional satisfactorio y una auto realización en cada uno de ellos (Calderón, Murillo, & Torres, 2003, p.123), por otra parte el crecimiento de cada una de las instituciones se ve reflejado a diario y el clima forma parte de ella debido a que los trabajadores al brindar buenos servicios a la ciudadanía brinda la mejor imagen de la institución y está permite que crezca cada día más.

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza se transforman a su vez, en elementos del clima y así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización. (Brunet, 1987, p.20)

Existe un cierto acuerdo en que los elementos básicos del constructo clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece en cuestiones como la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional a partir de ellos (Chiang, 2010, p.27)

Para el siguiente autor sustenta como teoría que “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (Goncalves, 1997)

Sin embargo, los autores Brunet, Chiang y Goncalves hablan de la importancia que tiene el clima organizacional dentro de las empresas, ya que hoy en día este factor se ve afectado por la comunicación siendo esta la parte principal para que los trabajadores no cumplan y se involucren en el logro de los objetivos establecidos por las diferentes instituciones. Los motivos por los que puede existir una mala comunicación se pueden dar por la conducta arrogante de los superiores de las diferentes instituciones, así como también la falta de incentivos por el trabajo bien elaborado, es por eso que el Clima Organizacional se debe tener como un punto importante dentro de las instituciones.

Por otra parte el clima organizacional también es importante debido a que de ello depende la satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores, es por eso que se debe entender que cada uno de ellos al integrarse al trabajo reflejan diferentes comportamientos y actitudes tanto en el cumplimiento de sus tareas, así como también en los servicios que brindan, ya que al tener comportamientos y actitudes negativas dentro de la institución lo que se visualiza es un factor negativo y de la misma manera si este es positivo este va ser satisfactorio y eficaz.

### 8.1.2. Tipos de Clima Organizacional

El clima organizacional permite a las empresas e instituciones emplear mecanismos para mejorar el ambiente en donde los trabajadores cumplen con un arduo trabajo, es por eso que los tipos que se emplean dentro de las mismas no forman parte de un modelo ya establecido sin embargo adquieren esto dependiendo al clima que poseen y las políticas que tienen dentro de las instituciones o empresas. Todos estos tipos de climas tienen características diferentes que al poner en práctica dentro de las instituciones o empresas la que más acogida tienen es el participativo donde la confianza de los empleados forma parte principal de este tipo de clima, por lo que es muy importante que los trabajadores emitan las ideas y necesidades que tienen y de esta manera realizar cambios para mejorar el clima organizacional.

Al analizar los diferentes tipos de clima organizacional se puede encontrar con cuatro tipos los cuales son: autoritario explotador, autoritarismo paternalista, consultivo y participativo en grupo, estos son determinados por varios autores los cuales emplean definiciones similares entre ellos tenemos a (Chiavenato, 2012, p.349), (Robinnns, 2004, p.125) y en la Teoría de Likert, citado por (Brunet, 1987) en la teoría de los sistemas se determinan dos grandes tipos de clima organizacional cada uno de ellos con su respectivas dos subdivisiones. A continuación, se detallan los tipos de clima organizacional.

- Autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador. - En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente
- Autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista. - Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo.
- Participativo: Sistema III –Consultivo. - La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.
- Participativo: Sistema IV –Participación en grupo. - La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están

diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

Los tipos de clima organizacional que se presentan están divididas en dos grandes grupos los cuales son el autoritario y de la misma forma el participativo, estos han sido obtenidos con la finalidad de conocer cuáles son las causas y los efectos por los que puede existir o no un buen clima, también examinar la naturaleza de la misma y cuál es su papel en el rendimiento de la organizacional conjuntamente con cada uno de sus trabajadores, además estos tipos de clima describen a la dirección dentro de las instituciones tanto entre jefes como los trabajadores los mismos que están enfocados en el tipo de clima por el que se desenvuelve día a día.

### **8.1.3. Funciones del Clima Organizacional**

Las empresas e instituciones para reflejar un clima organizacional saludable pueden emplear como política las funciones, las cuales permitan que los trabajadores se sientan satisfechos y conformes con el clima y los mismos tengan un rendimiento que al ser reflejado ante los usuarios estos se sientan satisfechos y generen las mejores impresiones del trato y del buen ambiente que tienen las diferentes empresas e instituciones.

Por otra parte, las funciones son una guía para que los jefes den a conocer a cada empleado de lo que se trata y de la misma manera estos empleen en la prestación de los servicios, es por eso que varios autores detallan un listado de funciones los mismos que coinciden en la descripción y teoría de cada uno de ellos entre esos tenemos a (López, 2000, p.2), (Castillo & Del Pino, 2000) y (Robinns, 2004), además estos autores menciona que existen diversas funciones para obtener un bien clima organizacional las mismas que se detallan a continuación:

- Espíritu. - Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo.
- Intimidad. - Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.
- Consideración. - Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos.

- Estructura. - Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- Responsabilidad. - El sentimiento de ser cada uno su propio jefe
- Recompensa. - El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo.
- Riesgo. - El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización.
- Cordialidad. - El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo.
- Apoyo. - La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo.
- Conflicto. - El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones.
- Identidad. - El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.
- Tolerancia a los errores. -El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje.

Dentro del clima organizacional existen funciones las cuales permiten que las instituciones salgan adelante y cumplan correctamente con los lineamientos establecidos, entre estas funciones tenemos: el espíritu, la intimidad, las consideraciones, las estructuras, la responsabilidad, la recompensa, etc., todas estas al momento de ser establecidas dentro de las instituciones genera una gran importancia debido a que se puede mejorar el funcionamiento de la misma, así como también ayuda a que los trabajadores posean ideas nuevas que apoyen a la formación organizativa de la institución y la misma lleve al éxito.

#### **8.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones forman parte del comportamiento de cada uno de los trabajadores y es por eso que se deben determinar los posibles factores para poder medirla, además dentro de las instituciones se puede ver reflejado causas como el ambiente en donde se trabaja las cuales pueden ser físico y social en este ambiente se presenta como el trabajador se siente al cumplir con su trabajo y como es su nivel de satisfacción al atender a los usuarios, es por eso que

debemos conocer cuáles son las dimensiones de un clima organizacional y como emplear en cada una de las instituciones o empresas para ver el rendimiento de la misma.

Dentro de la investigación los autores hacen una referencia a las 11 dimensiones que existen dentro del clima organizacional. Para (Álvarez & Ortiz, 2002, p.25), (Litwin & Stringer, 2011, p.23) y (Brunet L,1987, p.45), estas dimensiones aplicadas dentro de las instituciones y empresas pueden medir la percepción de los trabajadores ante el clima organizacional que poseen es por eso que se clasifican de la siguiente manera.

- Autonomía
- Conflicto y cooperación
- Relaciones sociales
- Estructura
- Remuneración
- Rendimiento
- Motivación
- Estatus
- Flexibilidad e innovación
- Centralización de la toma de decisiones
- Apoyo

Dentro las instituciones y empresas las dimensiones del clima organizacional, tienden a ser explicadas para poder comprender el funcionamiento de cada una de ellas y como estas permiten el cambio dentro de la misma, además una de la dimensiones explica que el clima que existe actualmente en una institución depende principalmente del comportamiento de los trabajadores es decir la forma en cómo se comportan dentro del trabajo, ya que cada uno de ellos tiene una forma distinta de comportarse y de cumplir con las tareas que han sido encomendadas, así como también de reflejar la imagen de las instituciones, ya que al emplear estas dimensiones se podrá definir el grado de clima organizacional que posee.

### **8.1.5. Elementos del Clima Organizacional.**

El clima organizacional es la fuente principal para mantener la armonía entre los trabajadores dentro de las instituciones para lo cual al emplear elementos que permitan la mejora de la misma hacen que las instituciones y empresas crezcan, por otra parte, estos elementos ayudan a que los empleados tengan buenas ideas y de la misma forma contribuyan para el mejoramiento ya sea este en las tareas que realizan, en la forma como trabajan o también en la imagen que presenta al brindar el servicio al usuario. “Los elementos del clima organizacional son muy importantes y deben tenerse en cuenta en la generación de procesos creativos, espacios para la innovación, influencia, trabajo en equipo, satisfacción, deseo de cambio y responsabilidad” (Marín, 1999, p.47)

Para mantener un buen clima organizacional los diferentes autores proporcionan los aspectos fundamentas como elementos para poder aplicar dentro de una empresa los mismo que están detallados y definidos claramente para una buena aplicación dentro de las empresas como también de las instituciones, estas funciones se visualizan a continuación por los siguientes autores: (Castillo & Del Pino, 2000), (Litwin & Stringer, 2011) y (Moss, 1989, p.15)

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización;
- Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles;
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo;
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo;
- La estructura con sus macro y micro dimensiones;
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Un buen clima organizacional debe siempre estar formado con elementos que permitan alcanzar los mejores resultados en donde el usuario se sienta satisfecho de visualizar los servicios que las instituciones presentan día a día, además estos elementos están definidos por el aspecto es decir como se ve el trabajador, como es su actitud en el trabajo, los diferentes valores, los

incentivos que obtienen por cumplir con el trabajo correctamente y también el nivel en el que se encuentra el ambiente de una organización.

#### **8.1.6. Procesos que Intervienen en el Clima Organizacional**

El clima organizacional está sujeto a la ejecución y cumplimiento de actividades con la finalidad de mejorar la productividad de cada trabajador, ordenar y eliminar los erros que pueden existir en las instituciones respecto al clima organizacional (Urdaneta, Álvarez, & Urdaneta, 2009, p.3), además al conocer cuáles son los factores que interaccionan entre si dentro de las instituciones como puede ser en las circunstancias que se pueden presentar al momento de estar trabajando o sino también como se siente cada individuo al dejar de trabajar.

La teoría de estos autores como (Chiavenato, 2012) y (Moss, 1989), dentro del clima organizacional presenta dos tipos de agentes debido a que: “No pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado” (Brunet, 1999, p.36). Estos autores mencionan la importancia de estos agentes dentro de las empresas e instituciones para mejorar el ambiente donde están situados los trabajadores detallando de la siguiente manera y presentando una definición concreta.

- Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

Los procesos que intervienen dentro de un clima organizacional en cada una de las diferentes instituciones y empresas son cada vez más notorios, ya que de esta manera depende la fluidez de los asuntos tanto internos como externos, en ellas también están presentes los diferentes factores internos y externos que pueden afectar para no conseguir la estabilidad de la institución. Dentro de los agentes externos se encuentran todos los factores que afectan fuera de las instituciones como pueden ser la sociedad o los mismos usuarios que adquieren los diferentes servicios y los agentes internos se relacionan con la manera de socializar con los compañeros de trabajo en cada uno de los departamentos de las instituciones y empresas.

### **8.1.7. Instrumento de medición del clima organizacional**

Al momento de aplicar un instrumento adecuado permitirá medir el clima organizacional, el cual este instrumento será escrito, mismo que será respondido por todos los administrativos y trabajadores de la institución, dado como resultados la información la información de los hechos que puedan suceder dentro de las relaciones interpersonales de cada uno de ellos. El instrumento debe ser claro y preciso para de esta manera obtener información correcta de la investigación.

De la misma manera al momento de realizar una evaluación del clima organizacional se podrá determinar cuáles pueden ser los factores que afectan a la institución por lo que se tomó en cuenta el Instrumento de medición de los autores Litwin y Stringer véase en el Anexo 2; el cual consta de 10 ítems los más representativos. Este tipo de instrumento es el que ayuda a que se realice un diagnóstico de cómo está en ambiente de la empresa, enfocándose en las actividades de los colaboradores y de cómo estos perciben su ambiente de trabajo. Litwing & Stringer (2011)

El cuestionario de Litwin y Stringer originalmente se creó para comprobar hipótesis sobre el estilo de liderazgo y clima organizacional, basado en la motivación y la conducta de los colaboradores de la institución, por ello elaboraron un instrumento para determinar la percepción y el comportamiento de los colaboradores utilizando factores como: estructura, recompensa, responsabilidad, riesgo apoyo, conflicto e identidad. Méndez (2006)

De este instrumento se determina que el clima organizacional se basa en el ambiente laboral que realizan sus actividades diarias, en donde conviven con sus compañeros de trabajo, autoridades que generan un ambiente positivo o negativo, los resultados generados influyen

directamente en el desempeño de los administrativos y trabajadores, en los resultados que estos reporten a la institución y ante todo el comportamiento que estos lleven diariamente en sus lugares de trabajo.

Este instrumento ha sido utilizado para la investigación en instituciones públicas y privadas tiene un alto grado de aceptación entre los administrativos y trabajadores, adicionalmente se ha obtenido información relevante en cada tipo de caso, los resultados han sido enfocados más al clima organizacional, sus factores se orientan a conocer como está estructurado el ambiente laboral en el que se desempeña diariamente.

Un ejemplo de la aplicación de este instrumento es la investigación realizada por Diana Uría en su estudio del clima organizacional donde se llegó a determinar que existe inconformidad en cuanto al clima organizacional debido a que existe una baja motivación, estructura inadecuada y la falta de compromiso de las autoridades.

## **8.2. Bienestar Laboral**

El bienestar laboral forma parte de una satisfacción laboral en donde se visualiza el grado de conformidad que tiene el trabajador ante las actividades que realiza dentro de la institución, sin embargo, este factor también forma parte de la calidad de vida el cual hace referencia a las condiciones de vida de cada uno de ellos es decir su nivel de motivación para realizar a cabalidad con el trabajo que se le ha encomendado por el jefe de la institución o de la empresa.

Una de las teorías presentadas por el autor Calderón nos dicen que: “El bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Calderón et al., 2003, p.113).

Por otra parte el bienestar laboral también forma parte de los recursos que posee la empresa ya que al obtener todo lo necesario el trabajador podrá cumplir con su trabajo y presentar los mejores resultados para elevar el bienestar de la institución frente a los usuarios que la visitan, por otra parte para que el individuo se sienta satisfecho se debe emplear mecanismo que motiven las acciones realizadas y estas también haga que se emplee un compañerismo con el grupo de trabajo que le rodea en cada área, ya que el trabajo en equipo refleja el bienestar laboral

de la empresa creando una buena imagen de la misma y brindando los mejores servicios a la ciudadanía.

Sin embargo hay que tener siempre presente y claro que: “Bienestar laboral es un concepto amplio en el que numerosos factores influyen de modo determinante, según la organización y la persona” (Oviedo, 2013, p.1).

El bienestar laboral hoy en día es un eje fundamental para las empresas debido a que este factor es el que visualiza de una manera veraz cada uno de los comportamientos de los trabajadores de una institución, así como también es uno de los indicadores para conocer cuáles son las actitudes de cada uno de ellos y como es su ambiente laboral en el área que ejecuta su trabajo toda persona debe poseer un coeficiente intelectual que ayude a motivarse para desarrollar de mejor manera la tarea encomendada por el líder de la institución.

El bienestar laboral genera un buen ambiente laboral para que la persona se sienta a gusto en su lugar de trabajo así influyendo en la satisfacción laboral y por lo tanto en la competitividad. Y por ende al mismo tiempo está relacionado con la forma de comportarse de la persona, con el sentido de pertenencia hacia los miembros de la empresa. (Casales, 2003, p.49)

Sin embargo el bienestar laboral es la manera de reflejar como el trabajador se siente al realizar las actividades dentro de la institución, es decir si el bienestar que existe dentro de la misma genera un ambiente laboral propicio para poder trabajar en las mejores condiciones, por otra parte el individuo regularmente pasa la mayoría de tiempo dentro de la institución ya sea sentado o de pie es por eso que la persona encargada, es decir el líder debe tener en cuenta estos aspectos y buscar soluciones acertadas para brindar a sus trabajadores condiciones más eficaces, más saludables creando un ambiente sano y la mismas refleje una buena imagen de la institución.

### **8.2.1. Importancia**

Es muy importante que dentro de una institución exista un buen ambiente laboral ya que de esta manera el trabajador al asistir a trabajar se sentirá a gusto de cumplir con las tareas que realiza día a día en mejora de la institución y en su nivel de satisfacción. Por otra parte, se podrá reflejar las diferentes habilidades que posee y de esta manera brindar consejos a sus compañeros de trabajo para que estos empleen lo escuchado y brinden un mejor servicio. Otro aspecto

importante dentro de este factor es presentar las mejores actitudes a cada uno de los usuarios ya que este es el principal recurso y el que califica las acciones de cada trabajador conjuntamente con el de la institución.

Un aspecto importante dentro del bienestar laboral detallado por uno de los autores es: “La capacidad de adaptación de los seres humanos es tan alta, que al cabo de un período de más de tres meses el impacto emocional de los acontecimientos se desvanece hasta que finalmente desaparece por completo” (Valls, 2008, p.67).

Sin embargo las empresas o instituciones deben medir el estado de animo de cada trabajador permitiendo de esta manera conocer el bienestar laboral es por eso que: “El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias” (Domínguez, 2011, p.89).

La importancia por lo que debe existir el bienestar laboral dentro de las instituciones o empresas es porque estas deben reflejar el rendimiento de cada trabajador, es decir la forma en como estos trabajan en grupo, así como también visualizar la autoestima y la autovaloración, permitiendo la libertad al momento de expresar ideas para mejora de las mismas, además los jefes deben tener respeto y amabilidad en cuanto a ordenar en el cumplimiento de las tareas ya que cada trabajador está en pleno derecho de recibir las mejores atenciones.

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. (Rodríguez & Ramírez, 2010, p.15)

Al mantener un adecuado bienestar laboral dentro de las instituciones, así como también con los trabajadores hace que esto sea muy importante ya que el trabajador al momento de realizar sus tareas refleja su comportamiento, su actitud y las ganas que tiene por cumplir con el trabajo y de esta manera la persona encargada ya sea este el líder observara el progreso de esta persona y por ende se le recompensara con incentivos creando de esta forma una conducta de fidelidad con lo que realiza y de la misma manera presentará una buena imagen de la institución.

### 8.2.2. Perspectivas para el bienestar laboral.

El bienestar laboral debe tener en cuenta cuales son las perspectivas que cada una de las instituciones emplea para que este factor sea cada vez más alto, ya que las instituciones son sistemas sociales bien estructurados en donde los trabajadores son la base principal para llevar al éxito a la misma y logrando un objetivo en común, es por ello que el líder debe centrarse en obtener ideas innovadoras y que estas ideas puedan ser aplicadas como estrategias en un determinado tiempo en donde se visualice el nivel de bienestar para de esta manera solucionar rápidamente y seguir cumpliendo con las diferentes actividades día a día.

Una perspectiva ayuda a las instituciones y empresas a plantear nuevos objetivos y metas para que estas sean cumplidas a cabalidad por los empleados y los altos jefes en mejoramiento de los procesos productivos, es por eso que varios autores como son (Duro, 2013, p.56), (Monterroso, 2013, p.89) y (Casales, 2003, p.11); en donde se determina que un ambiente laboral debe tener una perspectiva, es decir debe proyectarse hacia el futuro es por eso que a continuación se presentan las siguientes perspectivas y básicamente distingue cuatro perspectivas teóricas:

- a) El enfoque ecologicista estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan. Se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan.
- b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.
- c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas.
- d) El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: 'La construcción de recursos frente a

las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida. Se toma como criterios la intensidad y frecuencia de los estados afectivos. Se define operativamente la asociación de las emociones positivas y negativas vinculadas a sentimientos de confianza hacia el mundo que les rodea, la capacidad de manejo de los conflictos y la participación en actividades ocupacionales y laborales.

Por parte estas cuatro perspectivas hacen que las instituciones concienticen y apliquen rápidamente lo establecido, siendo estas un eje fundamental para que el bienestar laboral sea productivo, el enfoque ecologicista se refiere y hace una comparación entre los trabajadores y el espacio en donde trabaja esto hay que tomarlo mucho en cuenta ya que al comparar esto se puede mejorar y motivar al trabajador para que haga bien su trabajo o se puede mejorar el ambiente empleando buenos mecanismos.

Por otra parte el enfoque económico se centra principalmente en los gastos y en los ingresos que se obtienen dentro de la institución la cual permite manejar de una mejor manera los recursos existentes dentro de la misma, el enfoque sociológico parte de emplear reglas las cuales puedan ser acatadas por cada uno de los trabajadores los mismo que estén en condiciones de cumplir para la mejora continua de la institución y el enfoque psicosocial es la forma de expresar las ideas y de la misma forma ofrecer servicios en donde el usuarios se vaya feliz de haber obtenido lo que desea y por ende se sienta a gusto y pueda regresar a adquirir los servicios que se presentan dentro de las instituciones en cada uno de los diferentes departamentos.

### **8.2.3. Factores del Bienestar Laboral**

Los factores de bienestar laboral son muy importante ya que de esta manera se puede visualizar cuales son los problemas que tienen los trabajadores para que no puedan cumplir con su trabajo a cabalidad, de esta manera al tener presente estos factores el líder podrá juzgar la tarea que realiza el trabajador y podrá supervisar a diario para que el mismo contribuyan en la aportación de buenas ideas y elabore un trabajo de excelencia para que el usuario se sienta satisfecho de lo que recibe al visitar los diferentes departamentos de la institución.

Un factor dentro de una institución o una empresa puede ser reflejado por medio de los trabajadores, ya que estos al no sentir satisfacción por lo que están desarrollando van a presentar fatiga o por ende no van a cumplir correctamente lo asignado, es por eso que se debe tener en cuenta estos factores para que dentro de las empresas sean empleados correctamente y de la misma manera generen buenos resultados. Sin embargo dentro de los factores del bienestar laboral los siguientes autores tales como (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010), (Marsollier & Aparicio, 2011) y (Moreno & Hernández , 2013, p.69) definen como los más importantes los siguientes factores.

- a) Factor Logro: Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- b) Factor de Reconocimiento: Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados.
- c) Factor del Trabajo en Sí: Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- d) Factor Responsabilidad: Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- e) Factor Promoción: Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa.

Los factores que están presentes dentro de un adecuado bienestar laboral son el factor de logro el cual hace referencia a los sentimientos que el trabajador presenta en su jornada laboral, el factor de reconocimiento es la forma de emplear incentivos en la ejecución del trabajo es decir como incentivarlos a que cumplan correctamente con lo encomendado, el factor de trabajo en si es como la institución refleja un ambiente placentero es decir un ambiente de relajación, el factor de responsabilidad es de gran importancia ya que si el trabajador se le asignó una tarea este lo debe cumplir con responsabilidad en la fecha y hora establecida por el líder y el factor de promoción es otra manera de premiar el trabajo pero esto se lo hace por medio de un ascenso o un incentivo.

#### 8.2.4. Causas del bienestar laboral

El bienestar laboral depende de los factores que presentan los trabajadores día a día entre ellos pueden estar los valores personales, personalidad y el sentido de la vida, estas pueden llegar a ser las causas por lo que existe un bienestar laboral bajo y por permita que exista un clima propicio y de esta manera el trabajador se sienta con entusiasmo, ya que cuanto más elevado sea la calidad de vida mejor será la productividad y el bienestar laboral y por ende estos factores permitirán que el trabajador cambie y el mismo pueda presentar buenas actitudes que mejoren el clima organizacional.

El bienestar laboral no depende muchas veces de aquellos salarios que la empresa brinda a los trabajadores si no del significado que el colaborador da a conocer en sus tareas realizadas. Muchas veces el trabajo ocasiona felicidad y bienestar en el ser humano o como también podemos decir que es todo lo contrario. (Rath & Harter, 2011, p.37)

Los trabajadores de las instituciones y de las empresas a lo largo de su vida pueden presentar causas que afecten al bienestar laboral, debido a que si no se mantiene una correcta evaluación de esta variable puede ocasionar necesidades y bajas ideas en la toma de decisiones de un proyecto a ejecutarse o en el cumplimiento de su trabajo.

Es por eso que una de las causas puede estar en; “Un conjunto de variables controladas desde los recursos de la empresa que responden a las necesidades de los empleados, y posibilitan la toma de decisiones en torno a sus vidas de trabajo” (Feldman & Blanco, 2006, p.67), como también se puede determinar que otra causa por lo que no puede existir bienestar laboral puede ser por: “El papel de las emociones en las organizaciones, no sólo tiene implicaciones en el plano individual, sino que estas desempeñan una función social, impactando de modos diversos en el contexto laboral” (Feldman & Blanco, 2006, p.78)

Por otra parte, se puede mencionar que los trabajadores dentro de cada una de las instituciones piensan que lo más importante es trabajar por su salario, por ganar lo que día a día cumple con lo que está establecido y esa no es la manera correcta de realizar a cabalidad con las tareas que le han sido encomendadas, es por eso que cuando una persona quiere y puede cumplir con su trabajo debe hacerlo de una manera diferente aplicando los conocimientos y las habilidades que ha aprendido en el transcurso de su formación académica, ya que esta es una forma de

demostrar que no lo hace solo por el dinero sino por la aceptación que tiene con la institución para que esta salga adelante y presente al usuario y a los demás trabajadores un ambiente laboral de buena calidad.

### **8.2.5. Consecuencias del bienestar laboral**

Dentro del bienestar laboral una de las consecuencias más importantes y que se puede visualizar es el ausentismo siendo este uno de los factores peligros para que el bienestar laboral sea cada vez peor y no mejore, lo que puede ocasionar este factor es la insatisfacción laboral en donde se ve reflejado el bajo rendimiento enfocándose en el cumplimiento de las tareas, así como también se puede determinar si el individuo se siente cómodo en su lugar de trabajo lo cual puede perjudicar en la forma como lo realiza y puede tener una mala conducta frente a sus compañeros como también del líder, es por eso que se debe conocer en cada una de las instituciones y realizar los análisis respectivos de las consecuencias que pueden estar afectando dentro del bienestar laboral.

Sin embargo, una de las consecuencias por las que el bienestar laboral de un trabajador sea bajo puede ser determinado por el estrés ya que este aspecto refleja el estado de ánimo de la persona en donde puede provocar un cansancio mental, provocada principalmente por la sobrecarga laboral. Por otra parte, el siguiente autor menciona esta consecuencia como: “El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza” (Lazarus & Folkman, 1984)

Por otra parte, los siguientes autores resaltan las consecuencias del bienestar laboral por medio de una lista, en la cual habla de lo que se puede presentar dentro de las empresas e instituciones si no se posee un adecuado bienestar para cada uno de los trabajadores, ya que no solo el estrés puede formar parte de una consecuencia sino también las que a continuación se detallan.

El bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familia, y así mismo, salud física, las cual pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal. (Duro, 2013) y (Rath & Harter, 2011, p.38) resalta

- Inhibición

- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja productividad
- Dificultad para trabajar en grupo

El trabajador al asistir continuamente a su trabajo puede emplear varias consecuencias como pueden ser las mencionadas anteriormente es por eso que una empresa o institución debe evaluar la resistencia al cambio, es decir el problema que los trabajadores pueden presentar al no querer captar nuevas ideas que son dictadas por el líder, su nivel emocional hace que no tenga claro lo que va a desarrollar dentro de su trabajo ocasionan una falta de creatividad.

Además la baja productividad dentro de las instituciones como también en las empresas pueden verse afectas ya que se puede presentar un mal servicio a la ciudadanía y por ende los ingresos que entran a la empresa pueden ir bajando, la dificultad de trabajar en equipo puede ocasionar un problema en donde el trabajador al presentar una mala actitud y al no aportar con ideas para beneficio de la institución puede ocasionar bajos niveles de rendimiento y también se puede contraer conflicto con los compañeros, es decir que no existe una ayuda con responsabilidad para dar cumplimiento con las tareas y es por eso que el bienestar laboral existente tiende a perjudicar más con el pasar del tiempo.

Otra de las consecuencias es que si el trabajador al llegar a su hogar luego de una jornada de trabajo muy extensa y obtuvo problemas con su líder y con sus compañeros puede que este tenga conflictos con la familia, sin embargo, todas estas consecuencias con el pasar del tiempo pueden perjudicar la salud tanto física como mental en donde puede ocasionar la pérdida del empleo y la rotación del personal, y es ahí donde la empresa busca nuevas oportunidades para mejorar su bienestar laboral.

#### **8.2.6. Efectos que logran un buen ambiente laboral**

Para lograr buenos efectos dentro de la institución y de la misma manera obtener un ambiente laboral eficaz, el trabajador debe estar pendiente de los aspectos que a diario presenta ya que por lo general el salario, las jornadas de descanso, las vacaciones que se le brinda forman parte

de la rutina de ellos y al visualizar todo esto el trabajador se sentirá motivado y empleará nuevas habilidades como la aportación de las ideas para que el ambiente laboral cambie y sea de buena calidad.

Además, como parte principal de los efectos para mantener un buen ambiente laboral dentro de las empresas e instituciones se puede mencionar las actitudes, debido a que los trabajadores al atender a cada uno de sus clientes estos se dan cuenta de la actitud que refleja en ese momento logrando revelar el estado de ánimo de cada uno de ellos, es por eso que el siguiente autor menciona un efecto clave para mantener la armonía de un buen ambiente laboral el cual es el siguiente: “Las actitudes ante nuestro trabajo en las organizaciones van determinadas por nuestros valores y creencias. Las actitudes de los colaboradores en las organizaciones en materia laboral son sumamente importantes porque la productividad aumentará más” (Furham, 2001)

Por otra parte el autor (Oviedo, 2013) también determina los efectos para obtener un buen ambiente laboral en cada una de las organizaciones como también en las instituciones ya que: “El bienestar laboral genera en los trabajadores más satisfacción con sus condiciones de trabajo es decir hacer bien las actividades y tareas, porque estarán más activos. A continuación, se detallan algunos de los efectos para lograr un bienestar laboral”: (Duro, 2013, p.54).

- Un sentido de pertenencia con la institución.
- Buena organización grupal.
- Excelentes procesos y niveles de comunicación.
- Un intercambio de información más eficiente entre las áreas.
- Cumplimiento de objetivos y metas de la empresa gracias al interés común de los empleados.
- Potencializarían de la productividad.
- Beneficia la salud de las personas.
- Bienestar y buen desenvolvimiento profesional.
- Facilidad de trabajo en equipo y colaboración mutua entre compañeros.
- Conducción de la empresa por un buen camino.

Al existir satisfacción laboral dentro de una empresa los trabajadores estarán contentos de cumplir con su trabajo de la mejor manera, así como también este factor será el representante para que el trabajador adopte medidas nuevas y las emplee dentro de la institución, cambiando así el bienestar laboral y brindando de esta manera la mejor imagen de la institución, por otra parte la motivación de los trabajadores también es un elemento clave dentro del bienestar laboral ya que esta puede permitir a los mismos vincularse con el mundo y llegar a ser cada día más competitivos existiendo una buena organización grupal, teniendo buena comunicación entre compañeros como también con el líder, aportando con nuevas ideas, cumpliendo con los objetivos establecidos dentro de la institución, los trabajadores se sentirán satisfechos de cumplir con el trabajo al obtener un ambiente propicio, desenvolvimiento en las tareas que existen por realizar, etc., todo esto al implementarlo dentro de las instituciones y empresas el bienestar laboral mejorara y por ende se obtendrá un nivel alto ante los usuarios.

### **8.2.7. Instrumento de medición del Bienestar Laboral**

El instrumento que se va a utilizar correspondiente al Bienestar Laboral es de los autores Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010), véase en el Anexo 3; este cuestionario está compuesto por dos dimensiones las cuales son: Bienestar Psicosocial, el cual abarca elementos relacionados con los afectos, competencias y expectativas, la otra dimensión son los Efectos Colaterales en donde comprende de los estados como la somatización, desgaste y alineación. Por otra parte, dentro de las escalas de la primera dimensión Bienestar Psicosocial están compuesta por 42 ítems, agrupados en tres componentes o factores específicos: el primer componente es de Afectos (10 ítems), el segundo componente es de Competencias (10 ítems) y el tercer componente es de Expectativas (22 ítems). Las escalas de la segunda dimensión Efectos Colaterales comprende de tres componentes: el primer componente es de Somatización (5 ítems), el segundo componente es el Desgaste (4 ítems) y el tercer componente es de Alineación (4 ítems).

Se tomó en cuenta este instrumento debido que los autores evaluaron el bienestar laboral en un hospital y en universidades de Brasil, Chile, Colombia y España y de esta manera permitirá conocer como los trabajadores se siente en cada área de trabajo, así como también se vio reflejado el entusiasmo y su nivel de productividad de los mismo, además el cuestionario fue

elaborado primero por una revisión de la literatura y segundo fue aprobado en un consejo de jueces creando de esta manera la validez del instrumento.

## **9. PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPOTESIS**

¿El clima organizacional que tiene actualmente el GAD Municipal del Cantón Pujilí genera bienestar laboral?

En la investigación realizada el clima organizacional que actualmente tiene la institución no genera bienestar laboral, debido a que no existe igualdad en el apoyo y la motivación entre los administrativos y trabajadores lo que les dificulta que realicen sus actividades correctamente y estos puedan obtener resultados satisfactorios en beneficio de la institución como en prestar buenos servicios a los usuarios.

## **10. METODOLOGIAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

Para este proyecto de investigación se utilizará el método de la observación para describir el clima organizacional y una investigación de campo en donde la investigadora se dirigirá al lugar para observar el comportamiento de cada uno de los administrativos y trabajadores de la institución y de la misma manera se podrá obtener un acercamiento el cual permita realizar las encuestas.

Posteriormente se utilizó una investigación de enfoque cuantitativa que se basará en características cuantificables que nos ayudarán a describir y explicar cuáles son los factores del clima organizacional y bienestar laboral, permitiendo de esta manera que el problema de investigación sea definido y descrito con claridad obteniendo la información necesaria para tomar las medidas pertinentes para resolverlo.

Después de observar el comportamiento y realizar un acercamiento a los trabajadores del Municipio del Cantón Pujilí se procederá a realizar la aplicación de una encuesta como técnica de investigación en la cual se estimó un tiempo de 20 a 30 minutos de aplicación, para de esta manera recopilar la información necesaria respecto al problema establecido y así con los datos obtenidos elaborar un informe y sustentar la investigación.

La Correlación de Pearson, sirve para datos cuantitativos el cual nos indica el grado de variación que existe entre las variables relacionadas en una investigación, es por ese motivo que en nuestra investigación se utilizó su escala para observar en qué grado inciden las variables y tener así resultados verídicos y exactos de los instrumentos de medición del clima organizacional y bienestar laboral.

La técnica que se va utilizar es la encuesta debido a que es una técnica que permite conseguir datos reales y la obtención de información de los involucrados en este caso de los administrativos y trabajadores de la institución.

### **10.1. Instrumentos**

En el proyecto de investigación se va utilizar un cuestionario mediante el cual se podrá realizar la recolección de la información de los administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí, para conocer los posibles factores que afecten a estas dos variables y de esta manera lograr un enfoque más claro de los que se va a realizar.

Se tomo en cuenta la aplicación de dos instrumentos es decir dos cuestionarios validados por: Litwing & Stringer (2011) correspondientes a la variable del clima organizacional y Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Génesis Cervantes (2010) correspondiente a la variable del bienestar laboral en donde se procederá al análisis estadístico y se describirán los resultados obtenidos al realizar la respectiva encuesta y al aplicar los instrumento elaborados por estos autores a los administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí, luego se podrá registrar en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y efectuar la interpretación de los resultados.

### **10.2. Población y Muestra**

#### **10.2.1. Población**

La población de la presente investigación está conformada por las personas que desempeñan sus actividades laborales es decir las personas que trabajan dentro del GAD Municipal del

Cantón Pujilí en donde se va a investigar a 450 trabajadores entre ellos 207 son (administrativos), 13 son (policías municipales), 12 son (guardias), 27 son (choferes), 55 son (jornalero de barrido), 30 son (músico de banda municipal), 10 son (ayudante de maquinaria o equipo pesado), 21 son (ayudante de cuidado y ordenamiento de jardines), 1 es (vicealcalde), 2 son (cuidador de servicios higiénicos), 25 son (albañiles), 20 son (operador de maquinaria), 2 son (mecánico automotriz), 7 son (concejales), 1 es (alcalde), 1 es (soldador), 1 es (conserje), 1 es (ayudante de mecánica), 3 son (electricistas), 5 son (faenador), 1 es (veterinario), 2 son (ayudante de lombricultura), 1 es (ayudante de tanquero), 2 son (entrenador de futbol) todos ellos nos ayudarán a identificar si el clima organizacional que tiene actualmente el GAD Municipal del Cantón Pujilí genera bienestar laboral, para ello se procederá a utilizar la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra.

**Tabla 4:** Trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>TOTAL, ADMINISTRATIVOS</b>	<b>216</b>	<b>48%</b>
Administrativos	207	46%
Alcalde	1	0.22%
Concejal	7	1.56%
Vicealcalde	1	0.22%
<b>TOTAL, TRABAJADORES</b>	<b>234</b>	<b>52%</b>
Policía Municipal	13	2.89%
Guardián	12	2.67%
Chofer	27	6%
Jornalero de Barrido	55	12.22%
Músico de Banda Municipal	30	6.67%
Ayudante de maquinaria o equipo pesado	10	2.22%
Ayudante de cuidado y ordenamiento de jardines	21	4.67%
Cuidador de servicios higiénicos	2	0.44%
Albañil	25	5.56%
Operador de maquinaria	20	4.44%
Mecánico automotriz	2	0.44%
Soldador	1	0.22%
Conserje	1	0.22%
Ayudante de mecánica	1	0.22%
Electricista	3	0.67%
Faenador	5	1.11%
Veterinario	1	0.22%
Ayudante de lombricultura	2	0.44%
Ayudante de tanquero	1	0.22%
Entrenador de futbol	2	0.44%
<b>TOTAL, ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Fuente: GAD Municipal del Cantón Pujilí

### 10.2.2. Muestra

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

#### Dónde:

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**$\sigma$**  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

**e** = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

#### Fórmula

$$n = \frac{(450) (0.5)^2 (1.96)^2}{(450 - 1) (0.09)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(450)(0.25)(3.8416)}{(449)(0.0081) + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{432.18}{3.6369 + 0.9604}$$

$$n = \frac{432.18}{4.5973}$$

$$n = 94.01$$

$$n = 94 \text{ Encuestas}$$

### 10.2.3. Fórmula para seleccionar estratos: Afijación proporcional

$$n_i = n \frac{N_i}{N}$$

**Dónde:**

**n** = Muestra

**n<sub>i</sub>** = Estrato de la muestra

**N** = Población

**N<sub>i</sub>** = Estrato de la población

#### ADMINISTRATIVOS

$$n_i = n \frac{N_i}{N}$$

$$n_i = 94 \frac{216}{450}$$

$$n_i = 45.12 = 45$$

#### TRABAJADORES

$$n_i = n \frac{N_i}{N}$$

$$n_i = 94 \frac{234}{450}$$

$$n_i = 48.88 = 49$$

**Tabla 5:** Tamaño de los Estratos

ITEM	TOTAL	TOTAL, ESTRATOS
TOTAL, ADMINISTRATIVOS	216	45
TOTAL, TRABAJADORES	234	49

Elaborado por: Monge Mallury

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Cuestionario del clima organizacional

#### 11.1.1. Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales

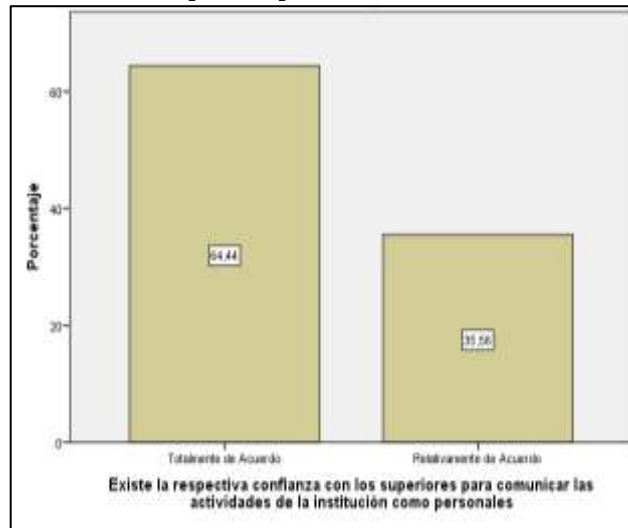
Tabla 6: Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	29	64,4	64,4	64,4
Válidos Relativamente de Acuerdo	16	35,6	35,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 2: Confianza con los superiores para comunicar las actividades (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

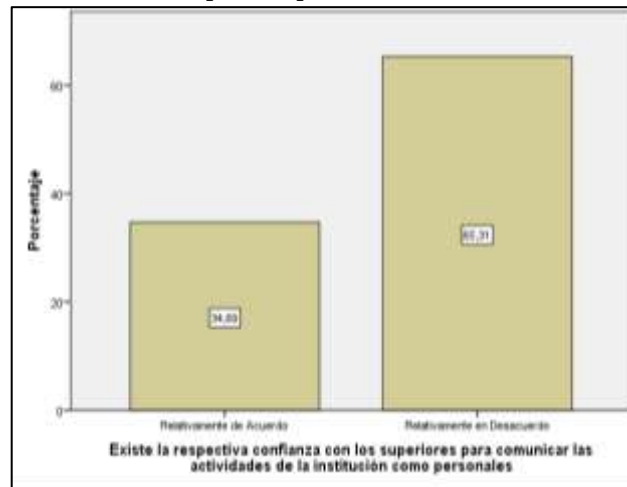
Elaborado por: Monge Mallury

Tabla 7: Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente de Acuerdo	17	34,7	34,7	34,7
Válidos Relativamente en Desacuerdo	32	65,3	65,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 3: Confianza con los superiores para comunicar las actividades (Trabajadores)**

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 6 los administrativos en un 64,4% están totalmente de acuerdo que existe una buena confianza para comunicarse con los superiores, el 35,6% relativamente están de acuerdo que hay una confianza para comunicarse con los superiores lo que significa que muchos de ellos al ocurrir un problema ya sea este personal o de la institución lo cuenta con los jefes y de la misma manera solicitan el permiso respectivo para salir y así resolver la situación que se les presenta; mientras que para los trabajadores en la tabla 7 el 34,7% dice que relativamente están de acuerdo en tener una confianza en la comunicación con los jefes y el 65,3% relativamente están en desacuerdo que no exista una comunicación y sobre toda la confianza de poder hablar con los superiores para poder pedir permiso, por lo que muchos de ellos recurren a tomar otras medidas para poder obtener un permiso y solucionar dichos problemas.

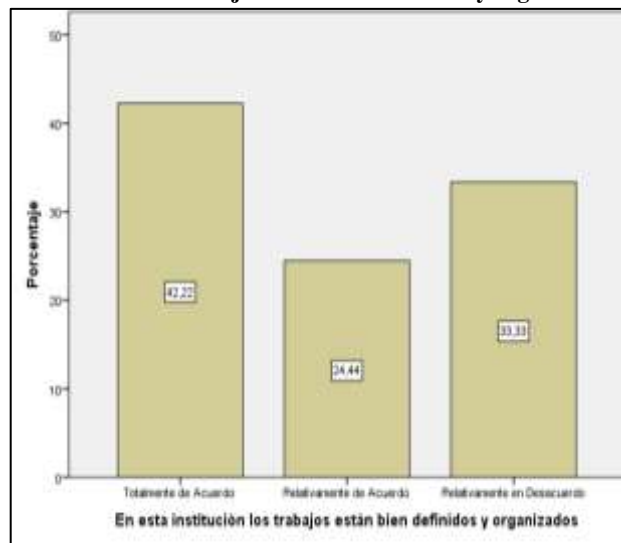
**11.1.2. En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados****Tabla 8: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Administrativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	19	42,2	42,2	42,2
<b>Relativamente de Acuerdo</b>	11	24,4	24,4	66,7
<b>Válidos Relativamente en Desacuerdo</b>	15	33,3	33,3	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 4: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

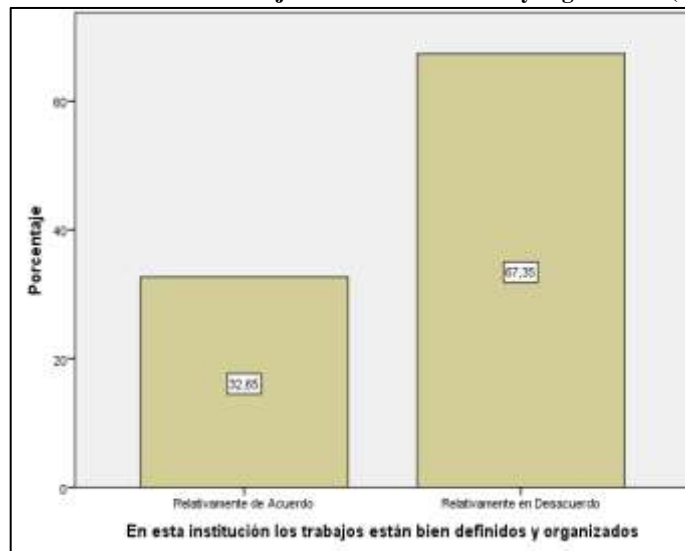
Tabla 9: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Relativamente de Acuerdo	16	32,7	32,7	32,7
Relativamente en Desacuerdo	33	67,3	67,3	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 5: En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 8 el 42,2% de los administrativos están totalmente de acuerdo que los trabajos están bien definidos, el 24,4% relativamente están de acuerdo que dentro de la institución lo trabajos están bien definidos lo que significa que cada uno de ellos se siente satisfecho de su puesto y de cumplir con las tareas que son asignadas; mientras que para los trabajadores en la tabla 9 el 32,7% relativamente están en desacuerdo que los trabajos de cada uno de ellos no están correctamente definidos y el 67,3% de ellos están en total desacuerdo y creen que no están en los puesto adecuados respecto a su profesión por lo que la institución no tiene bien definidos y organizados los trabajos.

#### 11.1.3. Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno

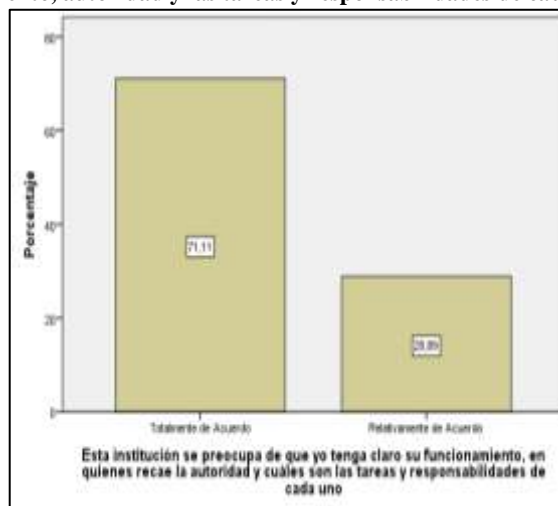
Tabla 10: Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	32	71,1	71,1	71,1
Válidos Relativamente de Acuerdo	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 6: Funcionamiento, autoridad y las tareas y responsabilidades de cada uno (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

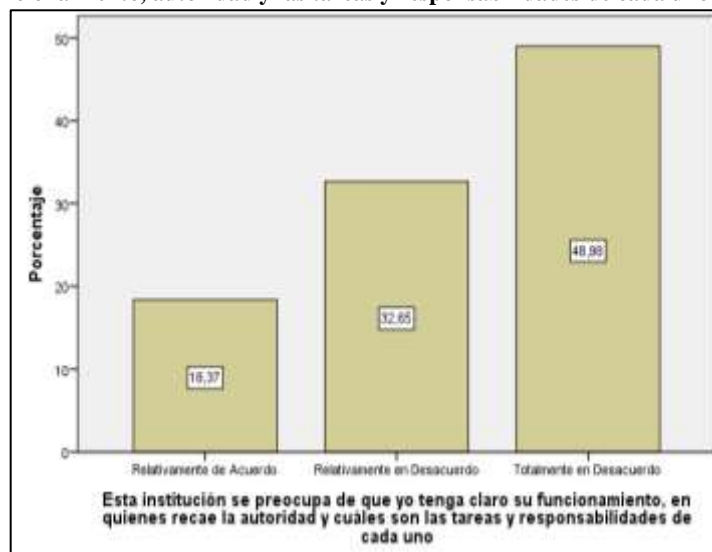
**Tabla 11: Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente de Acuerdo	9	18,4	18,4	18,4
Relativamente en Desacuerdo	16	32,7	32,7	51,0
Totalmente en Desacuerdo	24	49,0	49,0	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 7: Funcionamiento, autoridad y las tareas y responsabilidades de cada uno (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### **Análisis:**

Para los administrativos en la tabla 10 el 71,1% están totalmente de acuerdo de que la institución tenga claro el funcionamiento y las tareas de cada uno de ellos, el 28,9% relativamente están de acuerdo que haya dentro de la institución un buen funcionamiento y una responsabilidad en cada tarea esto benéfica a la misma presentan los mejores servicios y alcanzando buenos resultados; sin embargo para los trabajadores en la tabla 11 el 18,4% relativamente está en acuerdo con que la institución emplee un funcionamiento y proporcione la responsabilidad en cada tarea asignada y el 49,0% está en total desacuerdo debido a que para muchos de ellos al asignar una tarea y que esta no esté acorde a su puesto de trabajo puede provocar una irresponsabilidad y una despreocupación por parte de la institución y de los jefes.

### 11.1.4. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación

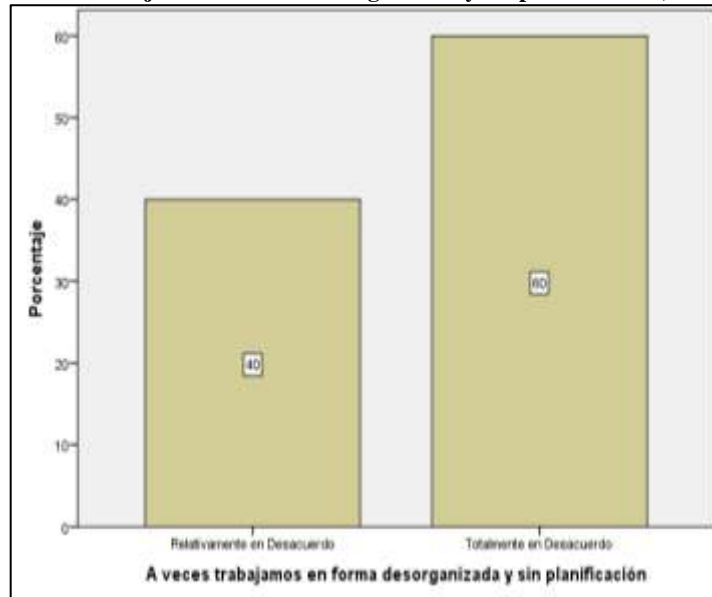
Tabla 12: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Relativamente en Desacuerdo	18	40,0	40,0
	Totalmente en Desacuerdo	27	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 8: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Tabla 13: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	18	36,7	36,7
	Relativamente de Acuerdo	31	63,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 9: A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 12 el 40,0% de los administrativos relativamente están en desacuerdo de que trabajan sin una organización y planificación, el 60,0% de ellos están en totalmente en desacuerdo lo que significa que dentro de la institución cada tarea que se realiza esta bien organizada y tiene su respectiva planificación cumplimiento de esta manera con lo establecido; por otra parte en la tabla 13 el 36,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo de que a veces trabajan en forma desorganizada y sin planificación y el 63,3% de ellos relativamente están de acuerdo que por parte de los jefes no exista una planificación para cumplir correctamente con una tarea lo que hace que muchos de ellos no se sientan satisfechos con lo que realizan presentando así una desorganización dentro y fuera de la institución.

### 11.1.5. En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo

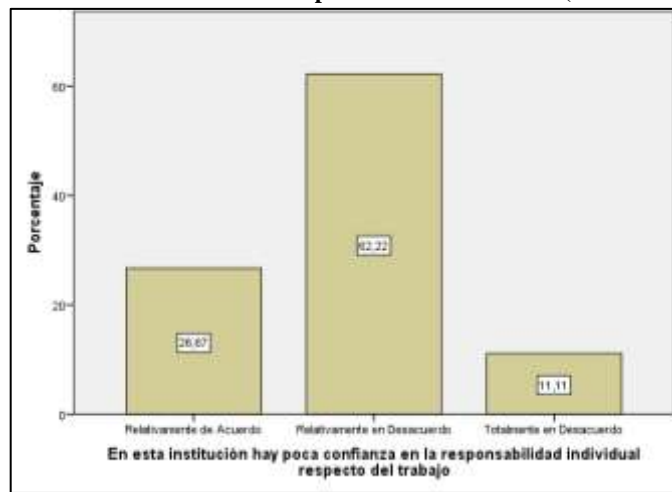
Tabla 14: En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente de Acuerdo	12	26,7	26,7	26,7
Relativamente en Desacuerdo	28	62,2	62,2	88,9
Totalmente en Desacuerdo	5	11,1	11,1	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 10: Poca confianza en la responsabilidad individual (Administrativos)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

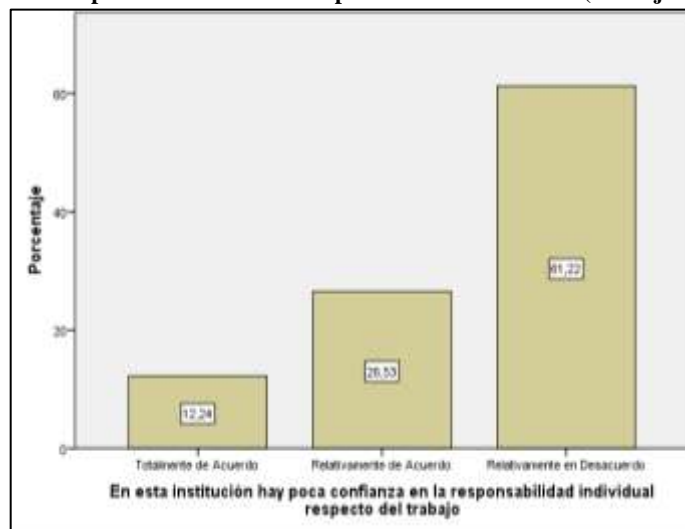
**Tabla 15: En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	6	12,2	12,2	12,2
Relativamente de Acuerdo	13	26,5	26,5	38,8
Válidos Relativamente en Desacuerdo	30	61,2	61,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 11: poca confianza en la responsabilidad individual (Trabajadores)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 14 los administrativos en un 62,2% están relativamente en desacuerdo de que dentro de la institución no exista confianza en lo que se realiza, el 11,1% está totalmente en desacuerdo de que en la institución hay poca confianza en la responsabilidad individual con respecto al trabajo lo que quiere decir que cada uno de ellos tiene la plena confianza de realizar cualquier tarea solo y de la misma manera presentar buenos resultados; mientras que en la tabla 15 los trabajadores en un 61,2% relativamente están en desacuerdo de que existe poca confianza en la responsabilidad del trabajo y el 12,2% de ellos está en totalmente de acuerdo de que dentro de la institución exista poca confianza en la responsabilidad individual de las tareas esto se puede dar debido a que los jefes no permiten a sus trabajadores compartir las ideas por lo que piensan que no pueden cumplir solos una tarea y se requiere de equipos de trabajos para realizarlo.

#### 11.1.6. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico

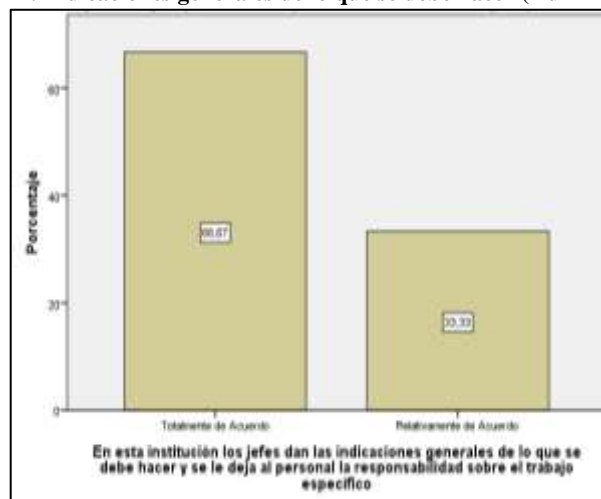
Tabla 16: En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	30	66,7	66,7	66,7
Válidos Relativamente de Acuerdo	15	33,3	33,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 12: Indicaciones generales de lo que se debe hacer (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

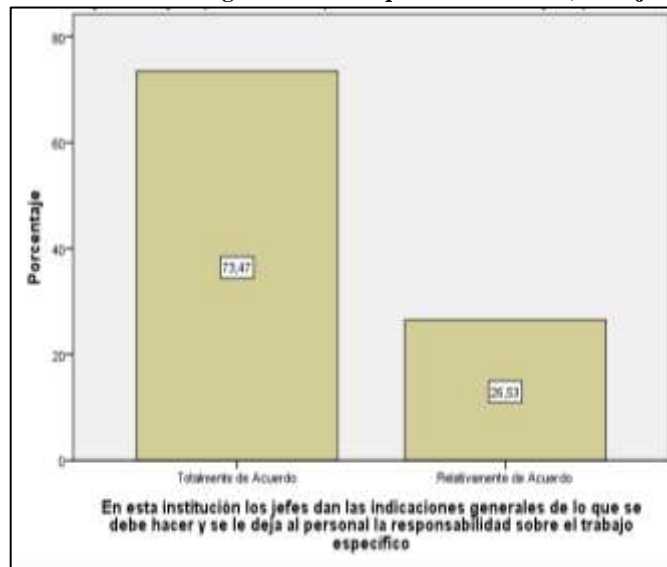
**Tabla 17: En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	36	73,5	73,5	73,5
<b>Válidos Relativamente de Acuerdo</b>	13	26,5	26,5	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 13: Indicaciones generales de lo que se debe hacer (Trabajadores)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### **Análisis:**

Para los administrativos en la tabla 16 el 66,7% está totalmente de acuerdo de que los jefes den las indicaciones para realizar una tarea, el 33,3% relativamente están de acuerdo de que dentro de la institución los jefes den indicaciones de lo que se debe realizar lo que significa que cada uno de ellos al acatar una orden en la ejecución de una tare lo debe cumplir con responsabilidad para de esta manera beneficiarse con un incentivo; para los trabajadores en la tabla 17 manifiesta que el 73,3% está totalmente de acuerdo con que los jefes indiquen a cada uno de ellos lo que se debe realizar y el 26,5% están relativamente de acuerdos que en la institución cada uno de los jefes den las indicaciones para que se pueda cumplir de una manera correcta el trabajo que se le haya asignado, buscando buenos resultados en beneficio de la institución, de los usuarios y de los trabajadores.

### 11.1.7. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa

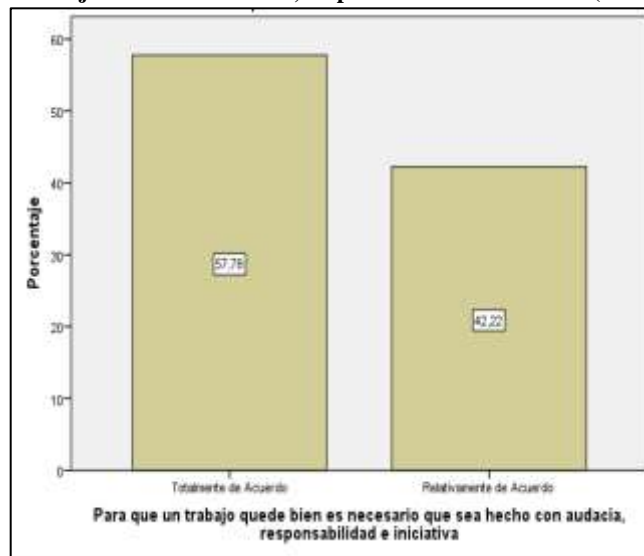
Tabla 18: Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	26	57,8	57,8	57,8
<b>Válidos Relativamente de Acuerdo</b>	19	42,2	42,2	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 14: Trabajo hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

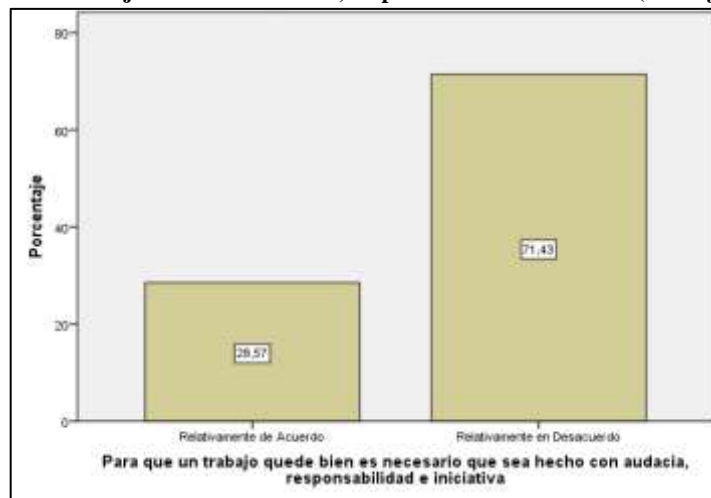
Tabla 19: Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Relativamente de Acuerdo</b>	14	28,6	28,6	28,6
<b>Válidos Relativamente en Desacuerdo</b>	35	71,4	71,4	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 15: Trabajo hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 18 los administrativos manifiestan que el 42,2% están relativamente de acuerdo que para que el trabajo quede bien es necesario trabajar con audacia, responsabilidad e iniciativa, el 57,8% están totalmente de acuerdo que el trabajo que se realiza con responsabilidad, valentía y empleando las mejores características de innovación presenta resultados satisfactorios; mientras que en la tabla 19 los trabajadores dicen que el 28,6% está relativamente de acuerdo que exista responsabilidad y sobre todo la audacia de cumplir una tarea y el 71,4% relativamente están en desacuerdo no piensa que un trabajo hecho con audacia e innovación puede quedar bien la negatividad que cada uno de ellos posee se puede dar debido a la falta de comunicación y de motivación por parte de los superiores lo que dificulta que el trabajador cumpla con responsabilidad dicha tarea.

### 11.1.8. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos

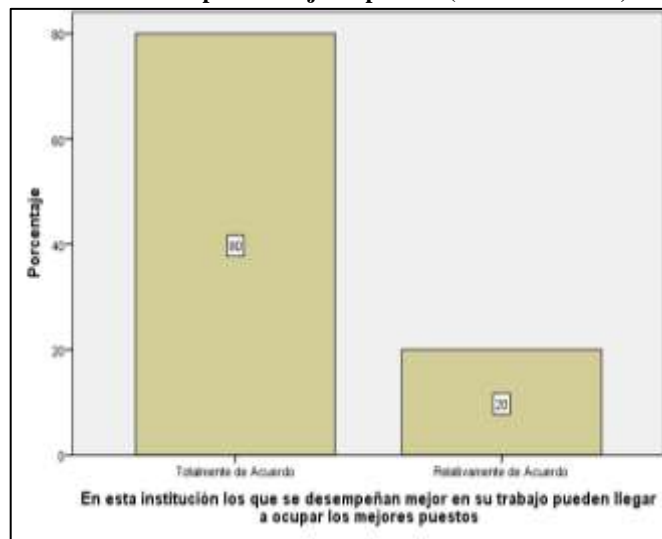
Tabla 19: En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	36	80,0	80,0	80,0
<b>Válidos Relativamente de Acuerdo</b>	9	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 15: Ocupar los mejores puestos (Administrativos)**



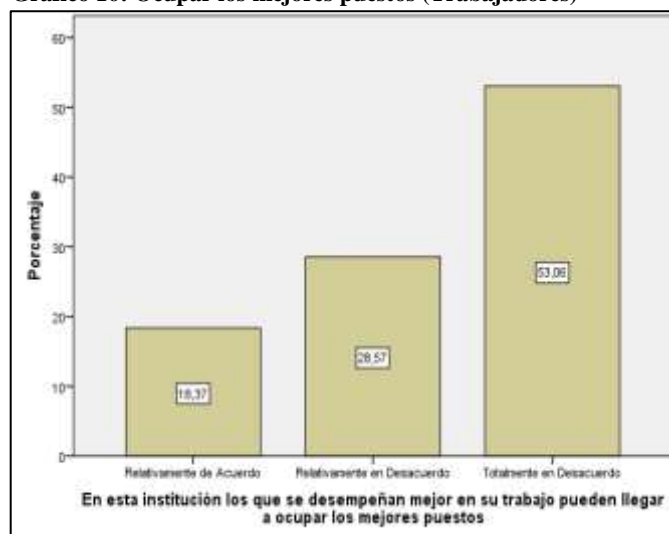
**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Tabla 20: En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente de Acuerdo	9	18,4	18,4	18,4
Relativamente en Desacuerdo	14	28,6	28,6	46,9
Totalmente en Desacuerdo	26	53,1	53,1	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 16: Ocupar los mejores puestos (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 19 el 80,0% totalmente están de acuerdo de que dentro de la institución el desempeño de cada uno de ellos sea recompensado, el 20,0% de ellos dice estar relativamente de acuerdo de que los superiores visualicen el desempeño de cada uno de ellos y los incentive con la propuesta de que pueden llegar a ocupar otro puesto; por otra parte para los trabajadores en la tabla 20 el 18,4% dice que relativamente están de acuerdo que el desempeño que realiza cada uno puede ser motivado para ascender y el 53,1% están totalmente en desacuerdo de que el desempeño realizado los haya llevado a ocupar otro puesto de trabajo esto se da debido a que muchos de ellos por los años que llevan dentro de la institución se han esforzado y han cumplido a cabalidad con las tareas y no han visto un ascenso por parte de sus jefes lo que provoca el desánimo en cada uno de ellos quienes se ven estancados en no poder mejorar.

#### 11.1.9. Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad

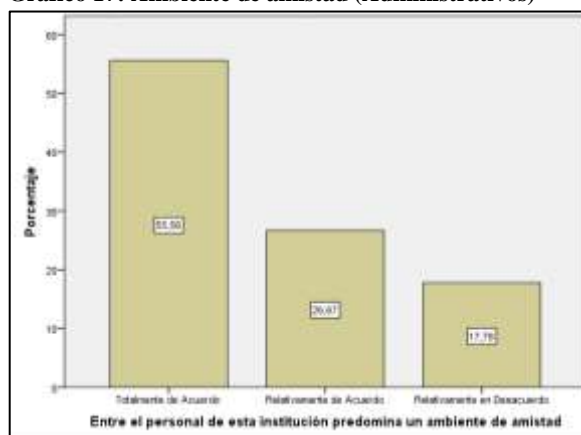
Tabla 21: Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	25	55,6	55,6	55,6
<b>Relativamente de Acuerdo</b>	12	26,7	26,7	82,2
<b>Válidos Relativamente en Desacuerdo</b>	8	17,8	17,8	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 17: Ambiente de amistad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

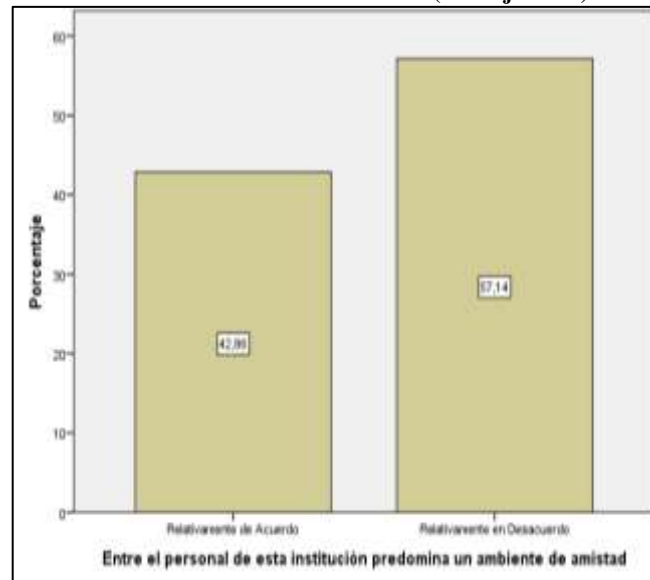
**Tabla 22: Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Relativamente de Acuerdo</b>	21	42,9	42,9	42,9
<b>Relativamente en Desacuerdo</b>	28	57,1	57,1	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 18: Ambiente de amistad (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### **Análisis:**

De acuerdo a la tabla 21 el 55,6% de los administrativos están totalmente de acuerdo de que existe una amistad con cada uno de los compañeros y superiores, el 17,8% están relativamente de acuerdo de que dentro de la institución predomina la amistad ya que al existir este valor las tareas que se cumplen en equipos de trabajo contribuyen a la obtención de resultados satisfactorios; en la tabla 22 el 42,9% de los trabajadores relativamente están de acuerdo de que un ambiente de amistad refleja un grupo de trabajo fuerte en el cumplimiento de las tareas y el 57,1% relativamente están en desacuerdo de que en sus ambientes de trabajo exista amistad por parte de los compañeros debido a que muchos de ellos tienen conductas conflictivas lo que dificulta que exista una verdadera amistad y un trabajo en grupo.

### 11.1.10. En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores

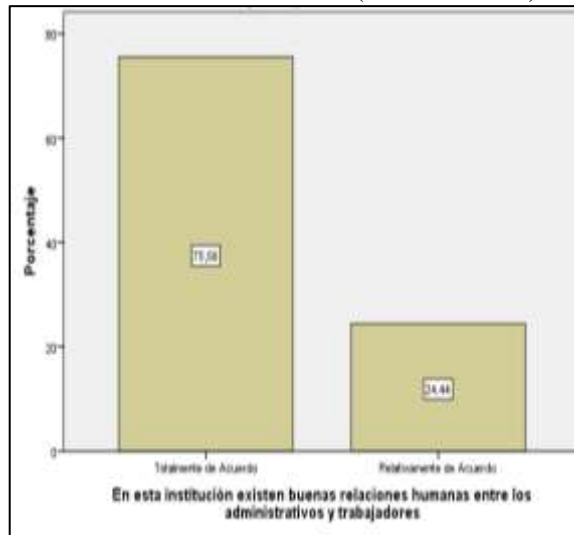
**Tabla 23: En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores (Administrativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	34	75,6	75,6	75,6
<b>Válidos Relativamente de Acuerdo</b>	11	24,4	24,4	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 19: Relaciones humanas (Administrativos)**



Fuente: Cálculo Spss

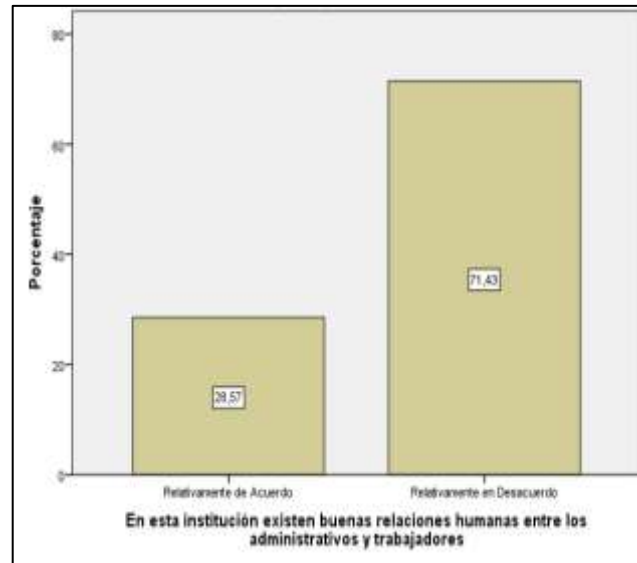
Elaborado por: Monge Mallury

**Tabla 24: En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Relativamente de Acuerdo</b>	14	28,6	28,6	28,6
<b>Válidos Relativamente en Desacuerdo</b>	35	71,4	71,4	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 20: Relaciones humanas (Trabajadores)**

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### **Análisis:**

En la tabla 23 los administrativos en un 75,6% totalmente están de acuerdo de hay buenas relaciones humanas entre los trabajadores, el 24,4% relativamente están de acuerdo de que dentro de la institución las relaciones humanas que se den con los administrativos y trabajadores sean las mejores sin importar el cargo o nivel de conocimiento que posean cada uno de ellos; mientras que en la tabla 24 los trabajadores en un 28,6% relativamente están de acuerdo de que exista una relación humana satisfactoria entre los administrativos y el 71,4% de ellos están relativamente en desacuerdo de que dentro de la institución los administrativos se lleven con los trabajadores muchas de las veces existe discriminación por parte de cada uno de ellos ya sea esto por que ocupan mejores puestos los administrativos y no haya la oportunidad de que los trabajadores realicen cosas nuevas.

## 11.2. Cuestionario de bienestar laboral

### 11.2.1. Factor de Bienestar Psicosocial

#### 11.2.1.1. Escala de Afectos (Administrativos y Trabajadores)

##### 11.2.1.1.1. Actualmente en mi trabajo siento: Insatisfacción

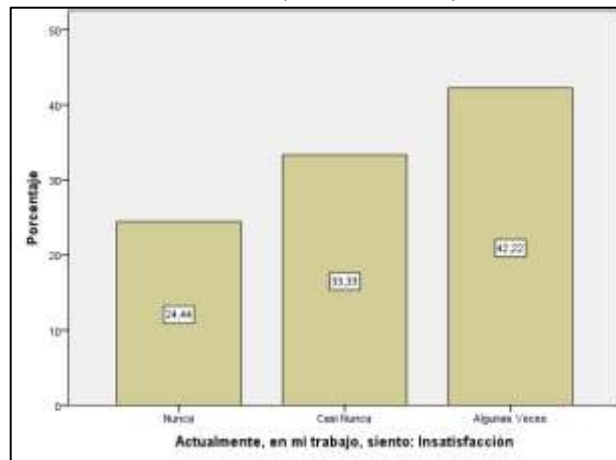
Tabla 25: Insatisfacción (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	11	24,4	24,4
	Casi Nunca	15	33,3	57,8
	Algunas Veces	19	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 21: Insatisfacción (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

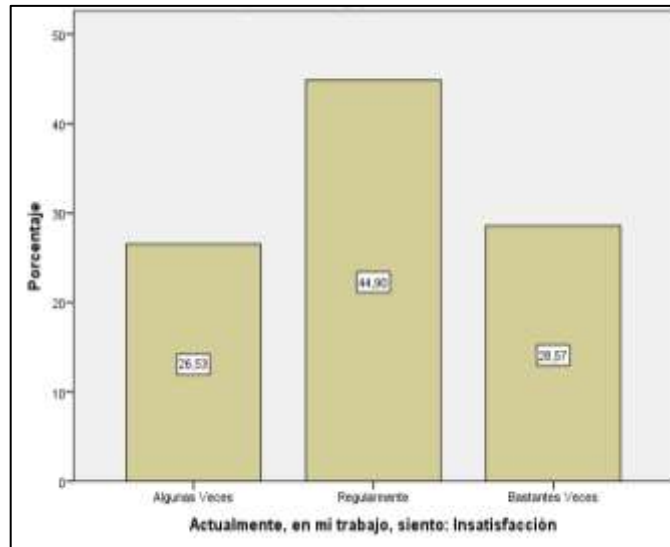
Tabla 26: Insatisfacción (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	13	26,5	26,5
	Regularmente	22	44,9	71,4
	Bastantes Veces	14	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 22: Insatisfacción (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 25 se puede visualizar que los administrativos en un 42.2% sienten algunas veces insatisfacción dentro del trabajo lo que puede provocar un rendimiento bajo en las actividades que se realizan, el 24,4% manifiesta que nunca han sentido insatisfacción y por ende se sienten satisfechos de cumplir a cabalidad con lo establecido dentro de la institución; en la tabla 26 los trabajadores dicen sentir un 44,9% regularmente insatisfacción lo que quiere decir que muchas de las veces ellos reflejan un nivel muy bajo al momento de realizar una actividad, el 28,6% sienten bastantes veces insatisfacción debido a que las expectativas que ellos mantienen son bajas a las labores que ejecutan dentro y fuera de la institución. Por lo tanto, los administrativos se sienten más satisfechos de cumplir con las tareas que los trabajadores.

**11.2.1.1.2. Actualmente en mi trabajo siento: Inseguridad**

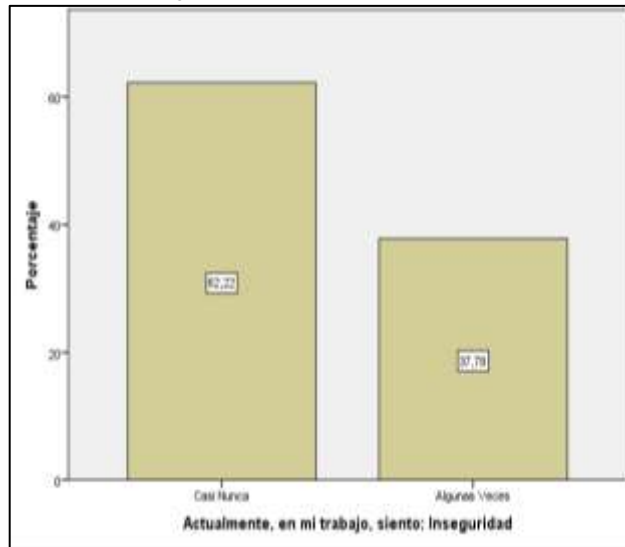
Tabla 27: Inseguridad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	28	62,2	62,2	62,2
Válidos Algunas Veces	17	37,8	37,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 23: Inseguridad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

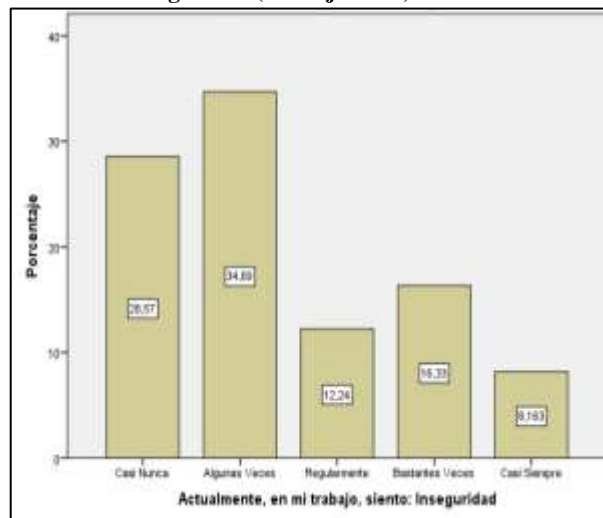
Tabla 28: Inseguridad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	14	28,6	28,6
	Algunas Veces	17	34,7	63,3
	Regularmente	6	12,2	75,5
	Bastantes Veces	8	16,3	91,8
	Casi Siempre	4	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 24: Inseguridad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 27 el 62,2% de los administrativos casi nunca tienen inseguridad, el 37,8% manifiesta tener algunas veces inseguridad manteniéndose de esta manera seguros en las ares que ejecutan su trabajo; para los trabajadores en la tabla 28 el 34,7% tiene algunas veces inseguridad esto se debe a que ellos muchas de las veces realizan su trabajo fuera de la institución y corren el riesgo de algún accidente, el 8,2% dicen que casi nunca tienen inseguridad lo que representa que algunos de ellos se sienten seguros al realizar cualquier trabajo en la institución. De esta manera se puede decir que la mayoría de trabajadores se sienten inseguros en cada uno de sus puestos de trabajo mientras que los administrativos se sienten seguros.

#### 11.2.1.1.3. Actualmente en mi trabajo siento: Intranquilidad

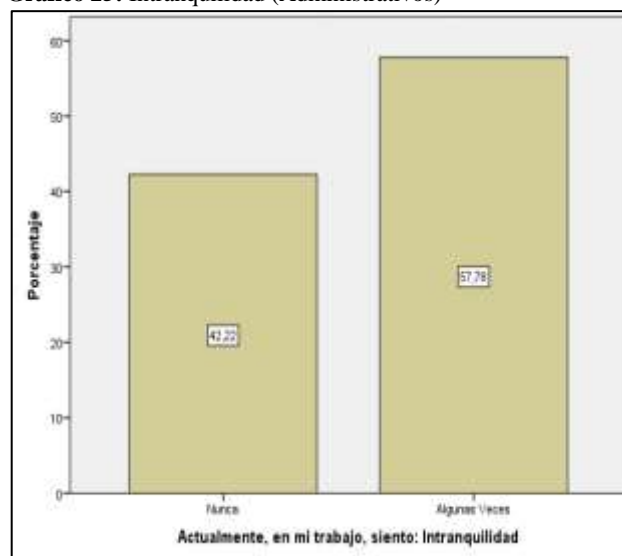
Tabla 29: Intranquilidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	42,2	42,2	42,2
Válidos Algunas Veces	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 25: Intranquilidad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

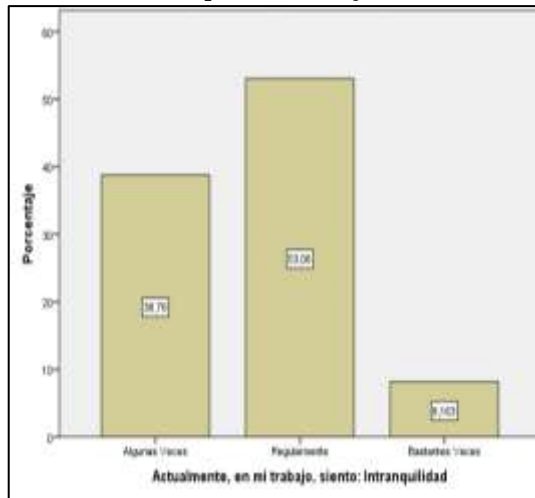
Tabla 30: Intranquilidad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	19	38,8	38,8
	Regularmente	26	53,1	91,8
	Bastantes Veces	4	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 26: Intranquilidad Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

La tabla 29 muestra que los administrativos sienten un 57,8% algunas veces intranquilidad, el 42,2% dice que dentro de su trabajo nunca han sentido intranquilidad, es decir que algunos de ellos mantienen una tranquilidad, una armonía de haber elaborado un trabajo de la mejor manera obteniendo resultados satisfactorios; en la tabla 30 el 53,1% de los trabajadores dice tener regularmente intranquilidad lo que se puede decir que la mayoría de ellos poseen un miedo de realizar una actividad y no esperar resultados favorables es por eso que se sienten intranquilos, el 8,2% manifiestan tener bastantes veces intranquilidad lo que puede provocar una preocupación en el cumplimiento de las tareas y reflejando así un estado de ánimo desfavorable. Es por eso que los administrativos dentro de la institución se sienten más tranquilos con las actividades que realizan que los trabajadores.

### 11.2.1.1.4. Actualmente en mi trabajo siento: Impotencia

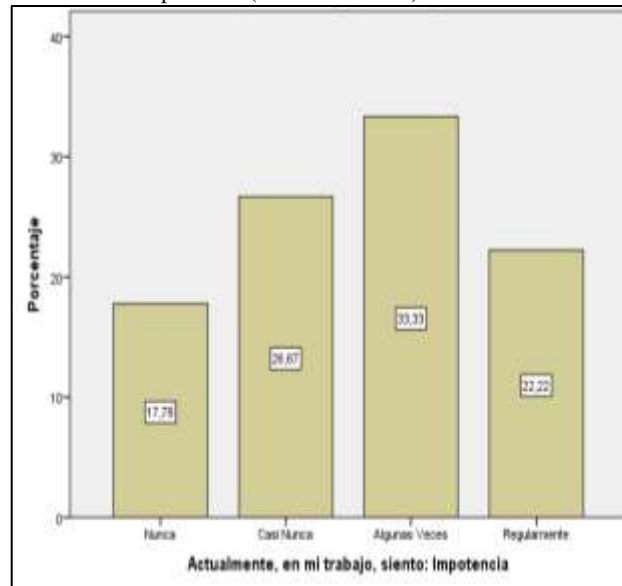
Tabla 31: Impotencia (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	17,8	17,8	17,8
Casi Nunca	12	26,7	26,7	44,4
Válidos Algunas Veces	15	33,3	33,3	77,8
Regularmente	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 27: Impotencia (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

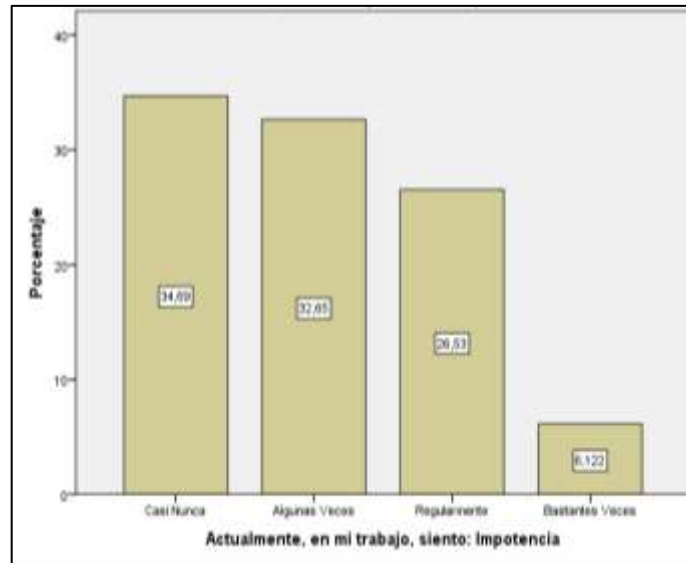
Tabla 32: Impotencia (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	17	34,7	34,7	34,7
Algunas Veces	16	32,7	32,7	67,3
Válidos Regularmente	13	26,5	26,5	93,9
Bastantes Veces	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 28: Impotencia (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 31 los administrativos en un 33,3% poseen algunas veces impotencia lo que quiere decir que ellos están aptos a realizar cualquier trabajo, el 17,8 nunca han tenido impotencia lo que significa que algunos de ellos tienen la capacidad de realizarla con mayor esfuerzo una tarea; mientras que en la tabla 32 el 34,7% de los trabajadores casi nunca han sentido impotencia y de la misma manera son capaces de cumplir todo lo establecido y el 6,1% bastantes veces siente impotencia dando como resultado una falta de fuerza e incumplimiento de las tareas. De esta manera los administrativos tienen una mayor capacidad y distribuyen mejor el tiempo que los trabajadores es por eso que ellos se sienten con impotencia dentro de la institución.

**11.2.1.1.5. Actualmente en mi trabajo siento: Malestar**

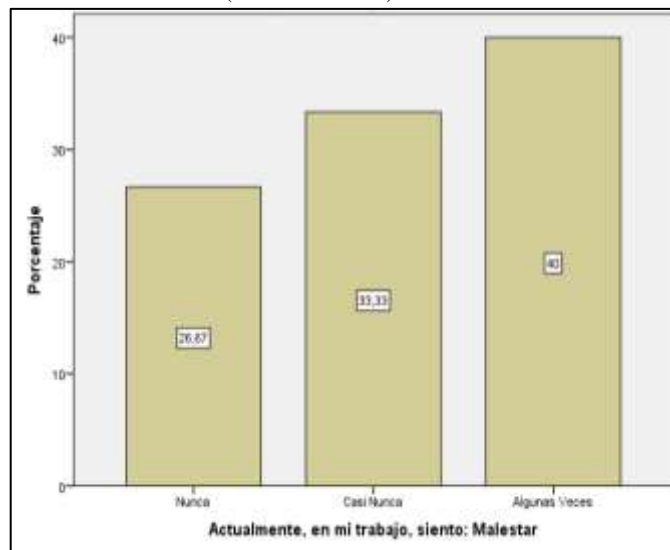
Tabla 33: Malestar (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	26,7	26,7	26,7
Casi Nunca	15	33,3	33,3	60,0
Algunas Veces	18	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 29: Malestar (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

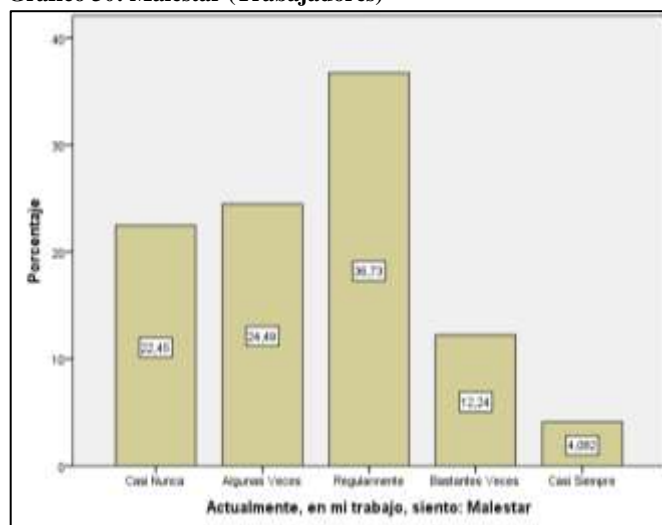
Tabla 34: Malestar (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	11	22,4	22,4	22,4
<b>Algunas Veces</b>	12	24,5	24,5	46,9
<b>Regularmente</b>	18	36,7	36,7	83,7
<b>Bastantes Veces</b>	6	12,2	12,2	95,9
<b>Casi Siempre</b>	2	4,1	4,1	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 30: Malestar (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Los administrativos en la tabla 33 dicen que el 40,0% poseen algunas veces malestar, el 26,7% nunca han sentido malestar en el trabajo lo que representa que algunos de ellos sienten un bienestar de tranquilidad y satisfacción tanto en el cumplimiento de las tareas como en área de trabajo; en la tabla 34 el 36,7% de los trabajadores regularmente siente malestar mientras que el 4,1% casi siempre tienen malestar lo que significa que mantienen un estado físico bajo en el trabajo y por ende un rendimiento desfavorable en las tareas asignadas por cada uno de sus jefes. De esta manera los administrativos sienten un estado óptimo de bienestar dentro de la institución mientras que los trabajadores sienten malestar provocado por el agotamiento físico.

#### 11.2.1.1.6. Actualmente en mi trabajo siento: Desconfianza

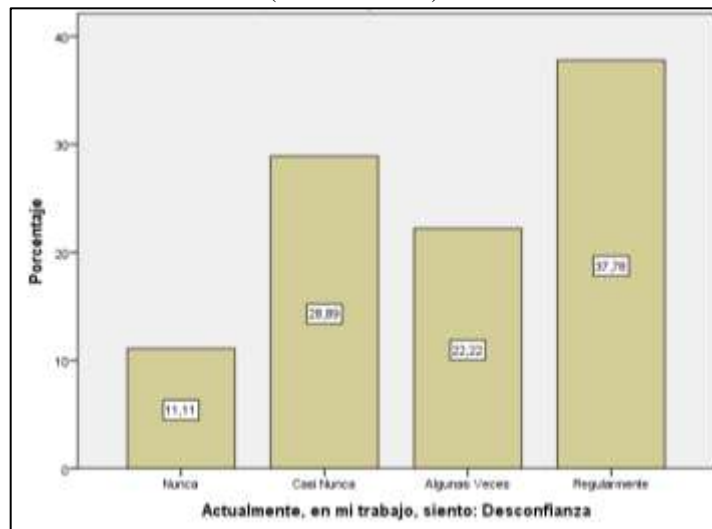
Tabla 35: Desconfianza (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11,1	11,1	11,1
Casi Nunca	13	28,9	28,9	40,0
Válidos Algunas Veces	10	22,2	22,2	62,2
Regularmente	17	37,8	37,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 31: Desconfianza (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

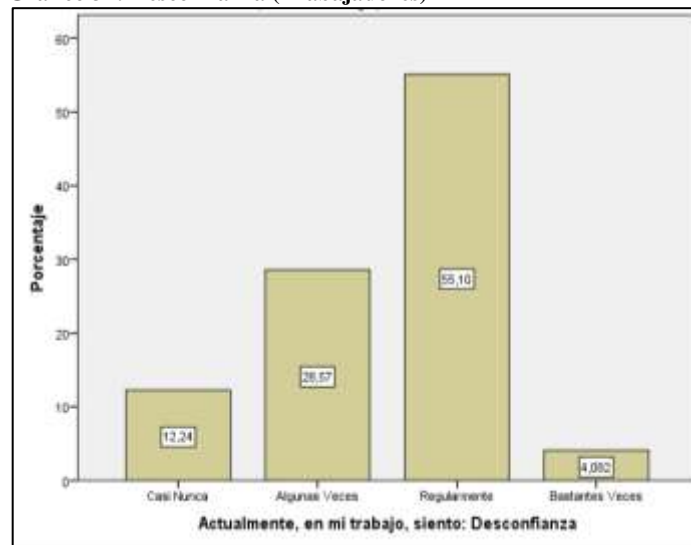
Tabla 36: Desconfianza (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	6	12,2	12,2	12,2
Algunas Veces	14	28,6	28,6	40,8
Válidos Regularmente	27	55,1	55,1	95,9
Bastantes Veces	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 32: Desconfianza (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Según la tabla 35 el 37,8% de los administrativos regularmente tienen desconfianza, el 11,1% nunca han sentido desconfianza lo que significa que tienen esperanza de que el trabajo que realizan a diario tenga resultados favorables y por ende estos se sientan orgullosos; mientras que en la tabla 36 el 55,1% de los trabajadores regularmente tienen desconfianza y el 4,1% bastantes veces tienen desconfianza lo que puede provocar una duda en las actividades que son ejecutadas ya sean dentro y fuera de la institución y también un rendimiento bajo. Para los administrativos dentro de la institución la confianza que poseen es grande y no tienen problemas en el cumplimiento de las tareas mientras que a los trabajadores la falta de motivación provoca una desconfianza.

### 11.2.1.1.7. Actualmente en mi trabajo siento: Incertidumbre

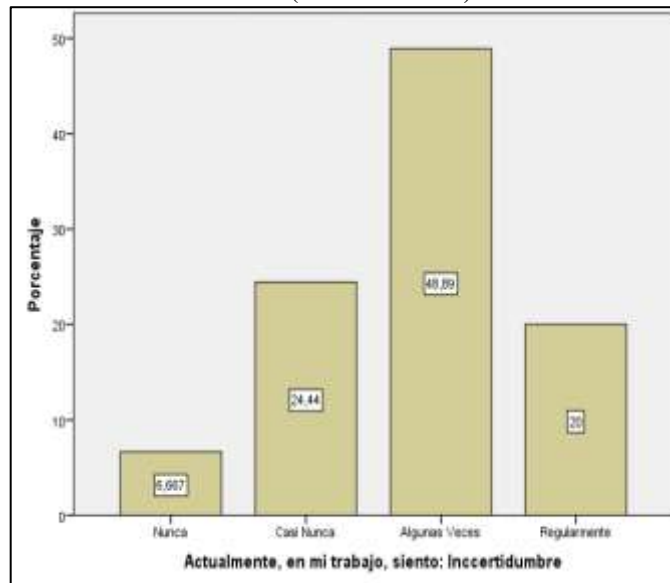
Tabla 37: Incertidumbre (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	11	24,4	24,4	31,1
Válidos Algunas Veces	22	48,9	48,9	80,0
Regularmente	9	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 33: Incertidumbre (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

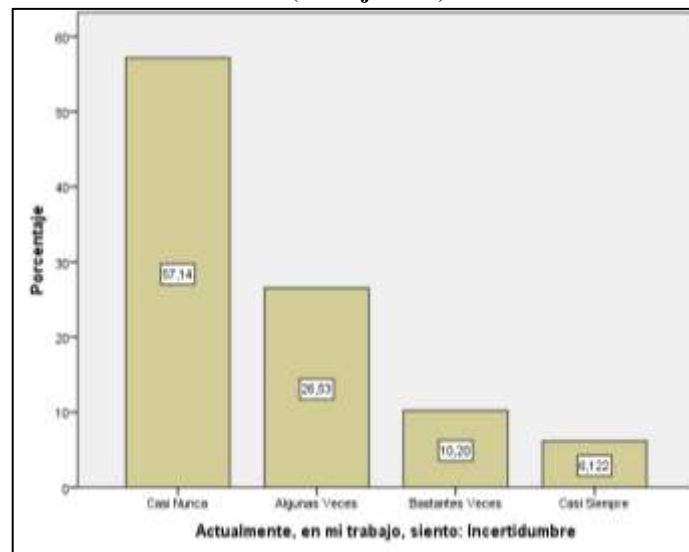
Tabla 38: Incertidumbre (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	28	57,1	57,1	57,1
Algunas Veces	13	26,5	26,5	83,7
Válidos Bastantes Veces	5	10,2	10,2	93,9
Casi Siempre	3	6,1	6,1	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 34: Incertidumbre (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 37 se puede apreciar que el 48,9% de los administrativos algunas veces tiene incertidumbre, el 6,7% nunca ha tenido incertidumbre dentro del trabajo lo que quiere decir que ellos tienen la certeza de que las tareas que realizan a diario tendrán resultados buenos y de esta manera la imagen de la institución será satisfactoria para los usuarios que ingresan a la institución; para los trabajadores en la tabla 38 el 57,1% casi nunca han tenido incertidumbre es decir que ellos sienten certidumbre de lo que realizan y el 6,1% casi siempre ha tenido incertidumbre lo que significa que ellos no confían en lo que han realizado y tienen la inquietud de que no se va obtener resultados favorables. Es por eso que los administrativos reflejan certidumbre siempre y los trabajadores mantienen incertidumbre día tras día.

**11.2.1.1.8. Actualmente en mi trabajo siento: Confusión**

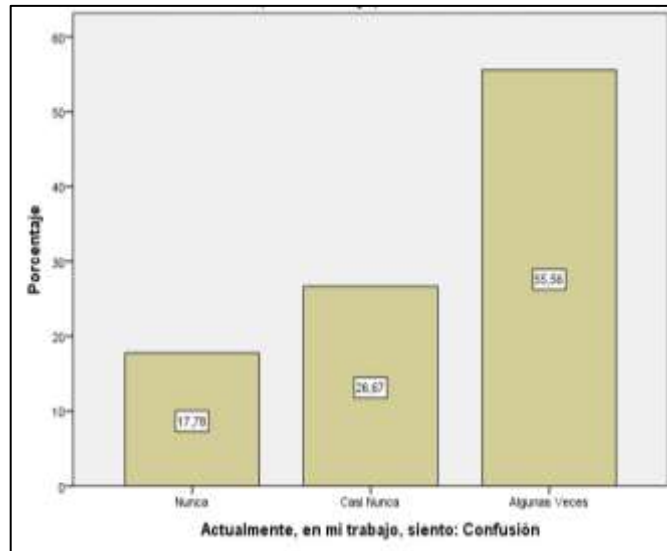
Tabla 39: Confusión (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	17,8	17,8	17,8
Casi Nunca	12	26,7	26,7	44,4
Algunas Veces	25	55,6	55,6	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 35: Confusión (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

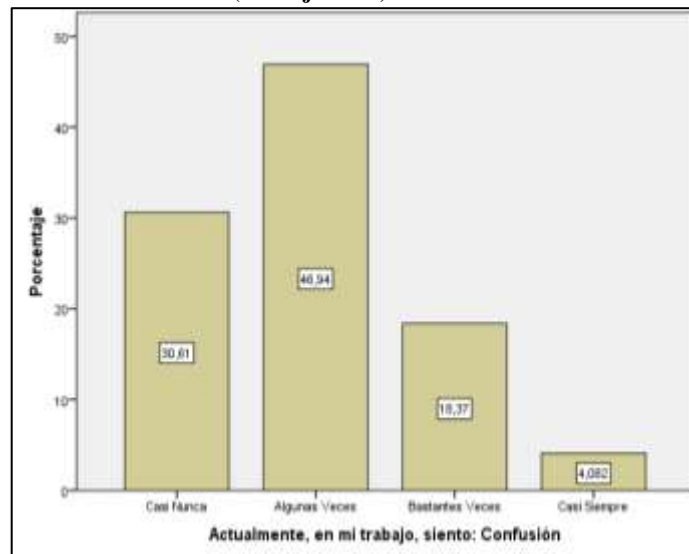
Tabla 40: Confusión (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	15	30,6	30,6	30,6
Algunas Veces	23	46,9	46,9	77,6
Válidos Bastantes Veces	9	18,4	18,4	95,9
Casi Siempre	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 36: Confusión (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 39 el 55,6% de lo administrativos algunas veces tienen confusión dentro de la institución, el 17,8% nunca han sentido confusión lo que significa que al ejecutar una actividad o al dar una idea la mantienen con claridad; mientras que en la tabla 40 los trabajadores en un 46,9% algunas veces han presentado confusión y el 4,1% casi siempre tienen confusión y por ende esta puede provocar rendimientos bajos en ellos y de la misma manera reflejar errores en lo que realizan. Es por eso que los administrativos tienen claro de lo que hacen y dicen dentro del institución y los trabajadores tienen fallas en el cumplimiento de las actividades provocando confusiones.

#### 11.2.1.1.9. Actualmente en mi trabajo siento: Desesperanza

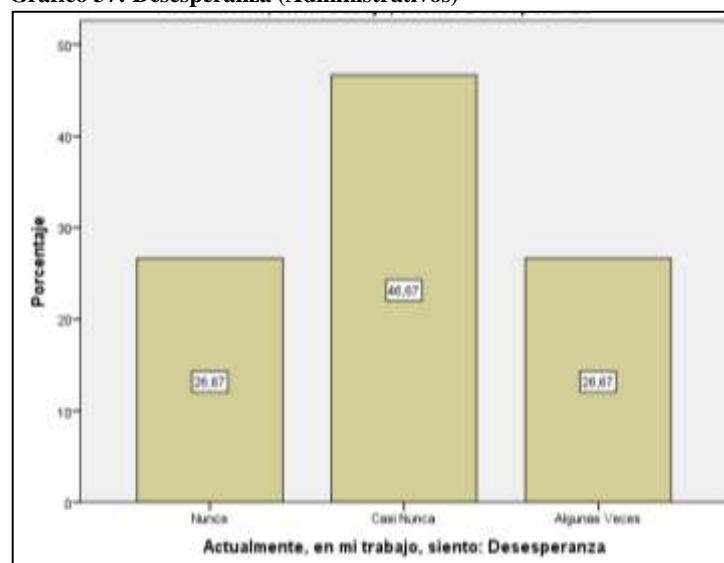
Tabla 41: Desesperanza (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	26,7	26,7	26,7
Casi Nunca	21	46,7	46,7	73,3
Algunas Veces	12	26,7	26,7	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 37: Desesperanza (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

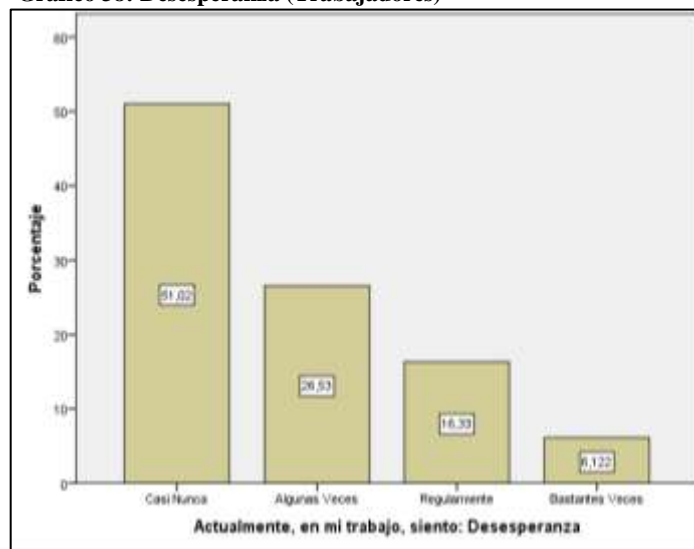
Tabla 42: Desesperanza (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	25	51,0	51,0	51,0
Algunas Veces	13	26,5	26,5	77,6
Válidos Regularmente	8	16,3	16,3	93,9
Bastantes Veces	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 38: Desesperanza (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Se puede visualizar en la tabla 41 que el 46,7% de los administrativos casi nunca reflejan desesperanza, el 26,7% nunca han sentido desesperanza lo que significa que al realizar una actividad dentro de la institución ellos tienen la esperanza de que ese trabajo tenga resultados positivos; en la tabla 42 el 51,0% de los trabajadores casi nunca ha sentido desesperanza lo cual refleja que el trabajador se siente con un estado de ánimo optimo y de la misma manera con la esperanza de un buen resultado, mientras que el 6,1% bastantes veces siente desesperanza lo que provoca que no se siente seguro de lo que realiza. Para los administrativos y una parte de los trabajadores dentro y fuera de la institución se puede notar una desesperanza en algunas actividades y una esperanza de obtener resultado en beneficio de la institución.

### 11.2.1.1.10. Actualmente en mi trabajo siento: Dificultad

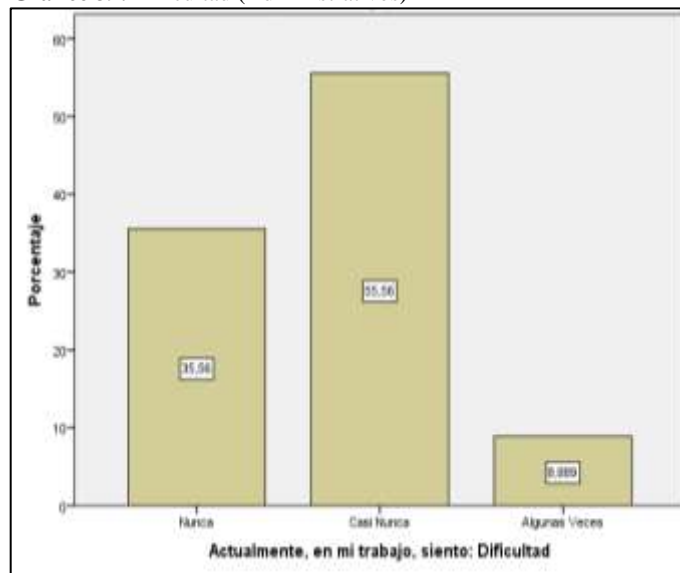
Tabla 43: Dificultad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	35,6	35,6
	Casi Nunca	25	55,6	91,1
	Algunas Veces	4	8,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 39: Dificultad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

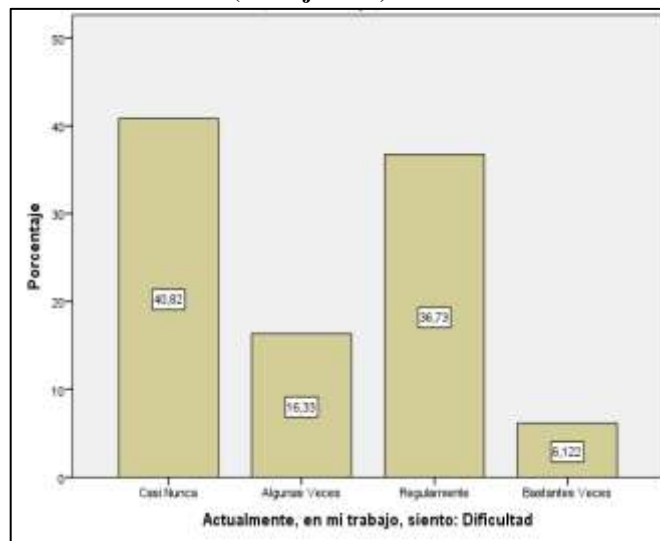
Tabla 44: Dificultad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	20	40,8	40,8
	Algunas Veces	8	16,3	57,1
	Regularmente	18	36,7	93,9
	Bastantes Veces	3	6,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 40: Dificultad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 43 los administrativos manifiestan que el 55,6% casi nunca tienen dificultades, el 8,9% algunas veces tienen dificultades en el cumplimiento de una tarea pero tienen la facilidad de mejorar y corregir su trabajo; para los trabajadores en la tabla 44 el 40,8% casi nunca posee dificultad y sin embargo tratan de cumplir su trabajo con responsabilidad y el 6,1% bastantes veces tienen dificultades dentro de la institución esto puede ser por la falta de conocimiento o por alguna enfermedad que posean. Para los administrativos una tarea que sea encomendada la cumplen con facilidad mientras que los trabajadores tienen dificultades, pero tratan de cumplir de mejor manera.

**11.2.1.2. Escala de Competencias (Administrativos y Trabajadores)****11.2.1.2.1. Actualmente en mi trabajo siento: Insensibilidad**

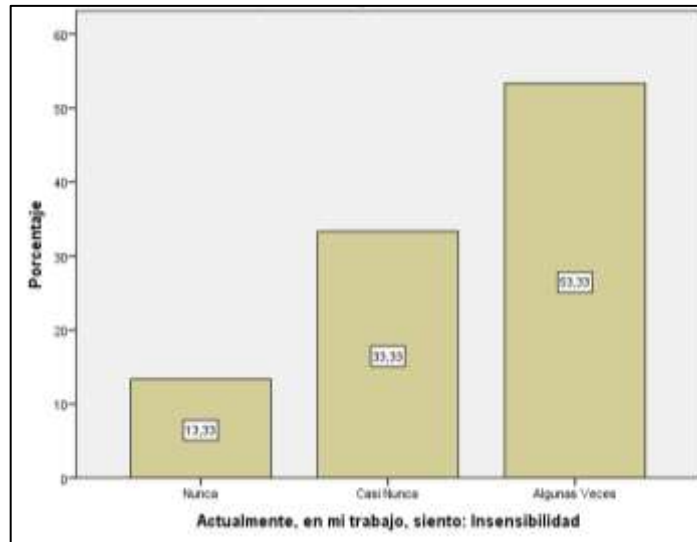
Tabla 45 Insensibilidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	13,3	13,3	13,3
Casi Nunca	15	33,3	33,3	46,7
Algunas Veces	24	53,3	53,3	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 41: Insensibilidad (Administrativos)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

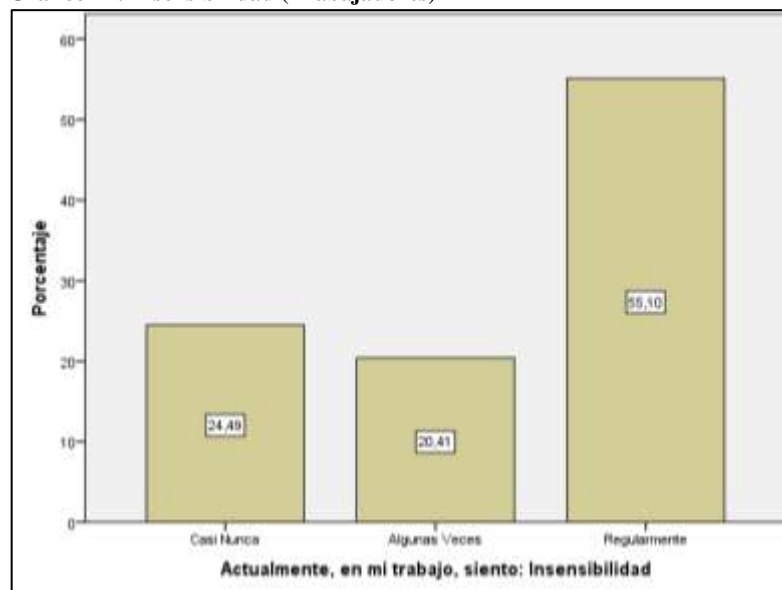
**Tabla 46: Insensibilidad (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	12	24,5	24,5
	Algunas Veces	10	20,4	44,9
	Regularmente	27	55,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 42: Insensibilidad (Trabajadores)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 45 el 53,3% de los administrativos algunas veces siente insensibilidad dentro de la institución, el 13,3% nunca han sentido insensibilidad por ende ellos se sienten sensibles ante un problema que se pueda presentar dentro del trabajo como también un agotamiento emocional; para los trabajadores en la tabla 46 el 55,1% de los trabajadores regularmente se siente insensibles mientras que el 20,4% algunas veces siente insensibilidad, esta causa puede darse porque no les gusta lo que realizan y no se sienten satisfechos en sus puesto de trabajo. Sin embargo, los administrativos sienten una sensibilidad por problemas que obtienen dentro de su trabajo, mientras que los trabajadores se sienten insensibles porque aspiran mejorar y buscar nuevas oportunidades en otra área.

#### 11.2.1.2.2. Actualmente en mi trabajo siento: Irracionalidad

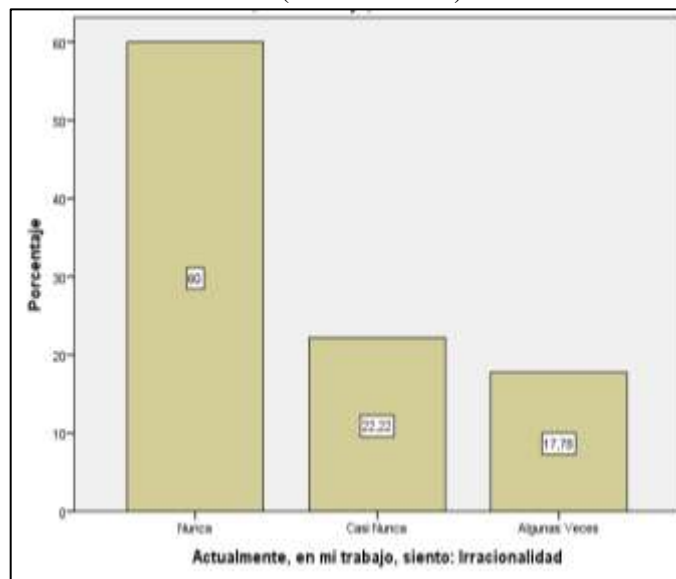
Tabla 47: Irracionalidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	60,0	60,0	60,0
Casi Nunca	10	22,2	22,2	82,2
Algunas Veces	8	17,8	17,8	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 43: Irracionalidad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

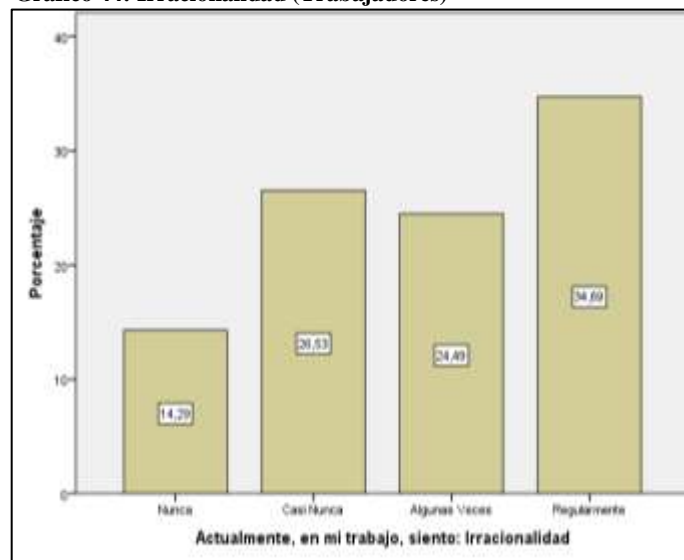
Tabla 48: Irrracionalidad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	14,3	14,3	14,3
Casi Nunca	13	26,5	26,5	40,8
Válidos Algunas Veces	12	24,5	24,5	65,3
Regularmente	17	34,7	34,7	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 44: Irrracionalidad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 47 el 60,0% nunca ha sentido irracionalidad dentro del trabajo, el 17,8% algunas veces tienen irracionalidad lo que significa que ellos primero piensan antes de actuar lo hacen de una manera racional para de esta manera emplear nuevos conocimientos; mientras que los trabajadores en la tabla 48 el 14,3% nunca se siente irracional dentro y fuera de la institución y el 34,7% regularmente tienen irracionalidad en el trabajo por la falta de conocimiento y siendo esta la causa de que no pueda ascender a un puesto más alto. El administrativo presenta racionalidad ante sus compañeros y los usuarios brindando calidad en el servicio mientras que el trabajador es irracional por no sentirse motivado por su jefe.

### 11.2.1.2.3. Actualmente en mi trabajo siento: Incompetencia

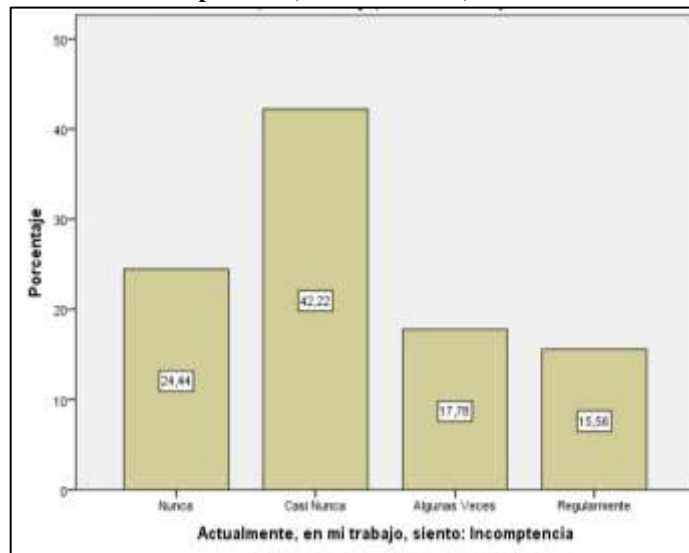
Tabla 49: Incompetencia (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	24,4	24,4	24,4
Casi Nunca	19	42,2	42,2	66,7
Válidos Algunas Veces	8	17,8	17,8	84,4
Regularmente	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 45: Incompetencia (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

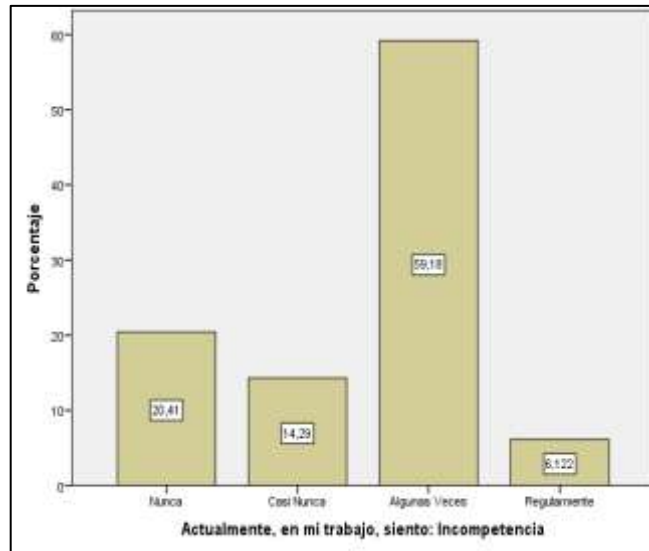
Elaborado por: Monge Mallury

Tabla 50: Incompetencia (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	20,4	20,4	20,4
Casi Nunca	7	14,3	14,3	34,7
Válidos Algunas Veces	29	59,2	59,2	93,9
Regularmente	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 46: Incompetencia (Trabajadores)**

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### **Análisis:**

En la tabla 49 el 42,2% de los administrativos casi nunca tienen incompetencia, el 15,6% regularmente han sentido incompetencia esto se puede dar debido a que dentro del trabajo no creen que la capacidad que posee sea apta en el cumplimiento de las actividades; en la tabla 50 el 59,2% los trabajadores tienen incompetencia, mientras que el 6,1% regularmente sienten incompetencia debido a que realizan actividades obligadas y se conforman con obtener resultados bajos o altos. Tanto para los administrativos como también para los trabajadores se visualiza la importancia de competir dentro de la institución, sin embargo, por la falta de conocimientos o el apoyo de sus jefes estos se sienten incompetentes y no cumplen correctamente con el trabajo.

#### **11.2.1.2.4. Actualmente en mi trabajo siento: Inmoralidad**

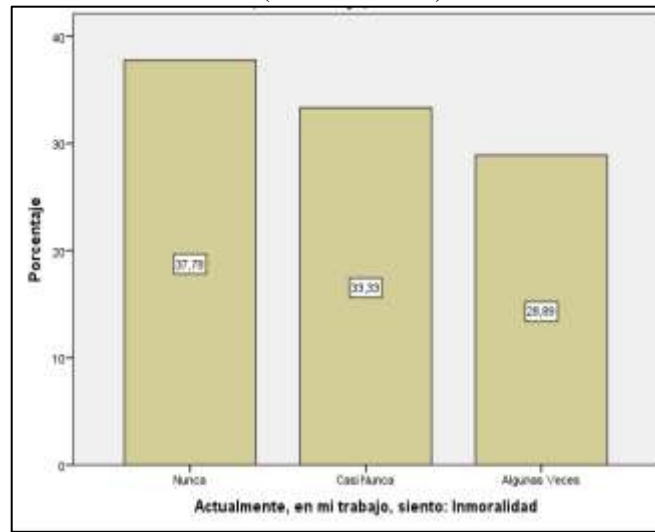
**Tabla 51: Inmoralidad (Administrativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Nunca	17	37,8	37,8	37,8
Casi Nunca	15	33,3	33,3	71,1
Algunas Veces	13	28,9	28,9	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 47: Inmoralidad(Administrativos)**



**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

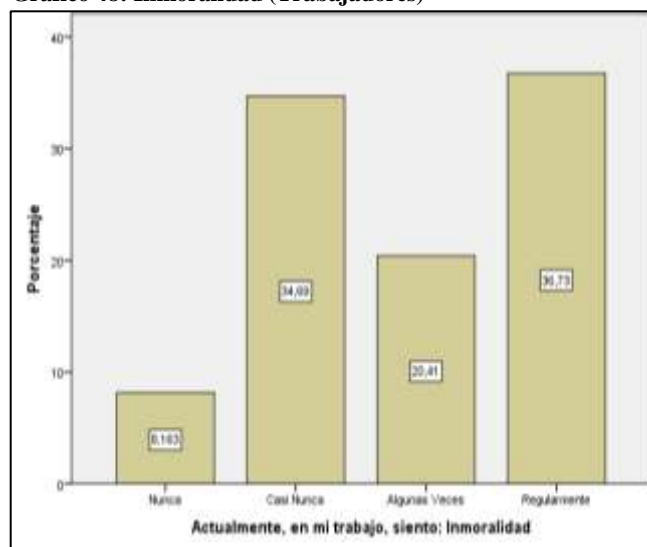
**Tabla 52: Inmoralidad (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,2	8,2	8,2
Casi Nunca	17	34,7	34,7	42,9
Válidos Algunas Veces	10	20,4	20,4	63,3
Regularmente	18	36,7	36,7	100,0
Total	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 48: Inmoralidad (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### Análisis:

Se puede apreciar en la tabla 51 que los administrativos en un 37,8% nunca han sentido inmoralidad, un 28,9% algunas veces han sentido inmoralidad lo que significa que dentro del trabajo ellos emplean ideas para dirigir sintiéndose con moralidad en el cumplimiento de las metas de la institución y de la misma manera aplica los valores ante sus compañeros y usuarios; en la tabla 52 el 36,7% los trabajadores reflejan regularmente inmoralidad y un 8,2% nunca han sentido inmoralidad dentro de sus puestos de trabajo por ende actúan con normalidad, educación empelando la moralidad día a día en cada etapa de su trabajo. Es por eso que los administrativos y trabajadores tienen un aspecto moral ante sus usuarios siendo esto la imagen principal dentro de la institución.

#### 11.2.1.2.5. Actualmente en mi trabajo siento: Maldad

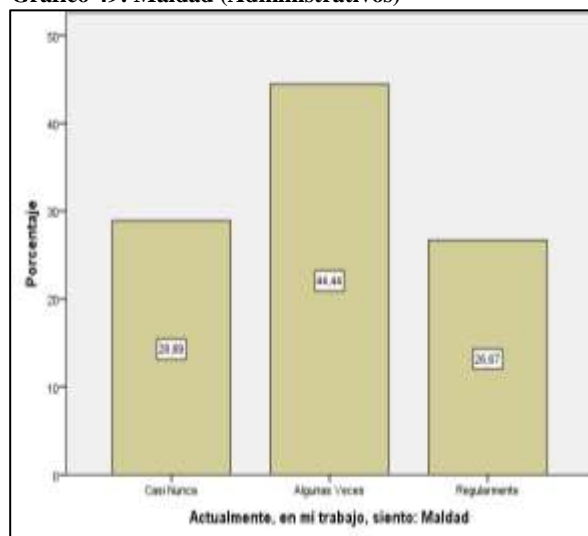
Tabla 53: Maldad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	13	28,9	28,9
	Algunas Veces	20	44,4	73,3
	Regularmente	12	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 49: Maldad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

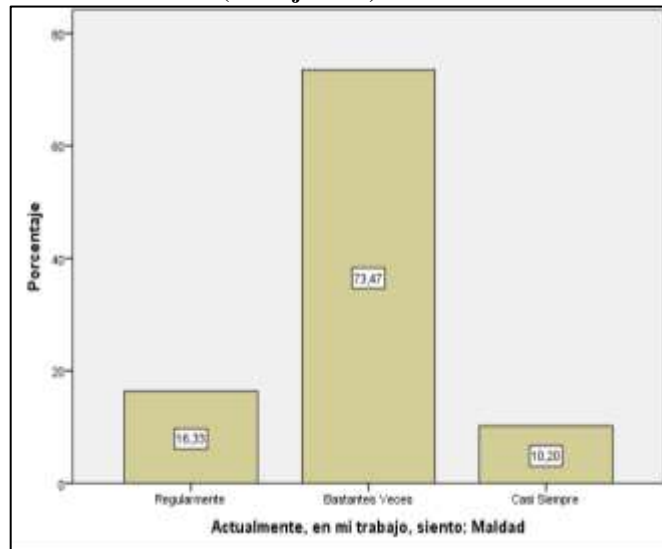
Tabla 54: Maldad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	8	16,3	16,3
	Bastantes Veces	36	73,5	89,8
	Casi Siempre	5	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 50: Maldad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 53 los administrativos en un 44,4% presentan algunas veces maldad, el 26,7% regularmente tienen maldad dentro del de trabajo esto significa que existe poco compañerismo pero sin embargo la bondad que estos emplean contribuye a que los demás sean amables, exista compañerismo y cumplan correctamente con las tareas encomendadas; mientras que en la tabla 54 los trabajadores en un 73,5 sienten bastantes veces maldad y un 10,2% sienten casi siempre maldad esto se debe a que las personas al visualizar que los jefes tienen prioridades con algunos trabajadores buscan la manera de perjudicarlo. Dentro de la institución los administrativos emplean bondad antes sus compañeros, mientras que algunos trabajadores sienten maldad al que uno de los compañeros es recompensado por realizar su trabajo mejor.

### 11.2.1.2.6. Actualmente en mi trabajo siento: Fracaso

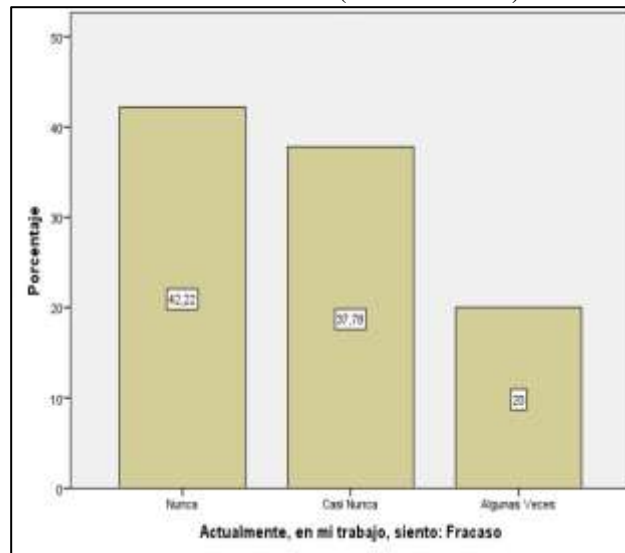
Tabla 55: Fracaso (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	19	42,2	42,2	42,2
Casi Nunca	17	37,8	37,8	80,0
Algunas Veces	9	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 51: Fracaso (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

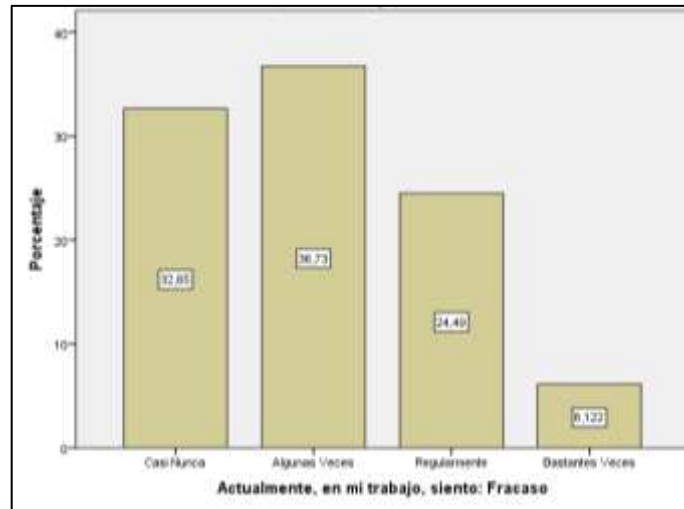
Tabla 56: Fracaso (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Nunca	16	32,7	32,7	32,7
Algunas Veces	18	36,7	36,7	69,4
Regularmente	12	24,5	24,5	93,9
Bastantes Veces	3	6,1	6,1	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 52: Fracaso (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

Para los administrativos en la tabla 55 el 20,0% algunas veces han sentido fracaso, el 42,2% representa que nunca han tenido fracaso dentro del trabajo lo que significada que cada uno de ellos en el cumplimiento de las actividades emplea conocimientos básicos obteniendo así el éxito y la gratificación por parte de los jefes; mientras que los trabajadores en la tabla 56 un 36,7% algunas veces ha sentido el fracaso y el 6,3 % bastantes veces han tenido fracaso en el cumplimiento de su trabajo, esto se puede manifestar debido a que no se obtuvo resultados satisfactorios al momento de emplear los conocimientos en una tarea. Para los administrativos el fracaso mucha de las veces no existe porque ellos siempre buscan ser los primeros y obtener el éxito en lo que realiza, sin embargo, los trabajadores intentan no fracasar, pero muchas de las veces esto no sucede por la falta de apoyo de los superiores como también de un buen ambiente.

**11.2.1.2.7. Actualmente en mi trabajo siento: Incapacidad**

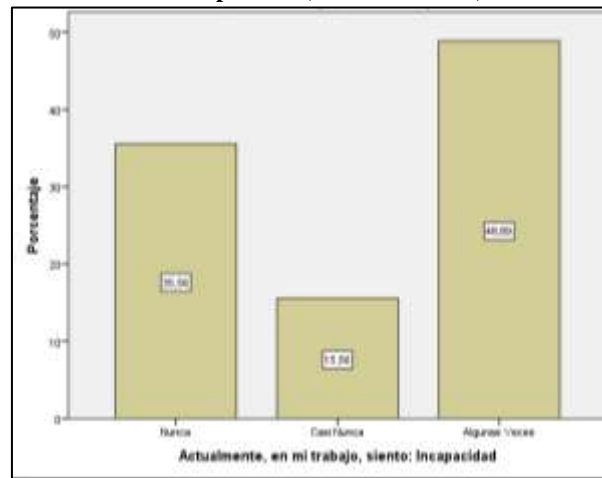
Tabla 57: Incapacidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	35,6	35,6	35,6
Casi Nunca	7	15,6	15,6	51,1
Algunas Veces	22	48,9	48,9	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 53: Incapacidad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

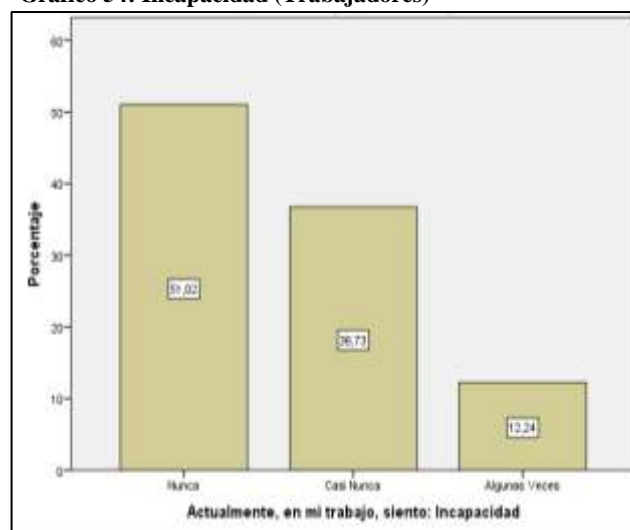
Tabla 58: Incapacidad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	25	51,0	51,0	51,0
Casi Nunca	18	36,7	36,7	87,8
Algunas Veces	6	12,2	12,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 54: Incapacidad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 57 se visualiza que el 48,9% de los administrativos algunas veces tienen incapacidad, el 15,6% casi nunca han tenido incapacidad, es decir que dentro de la institución como de sus áreas de trabajo ellos tienen la capacidad y los conocimientos necesarios para cumplir con exactitud todo lo establecido por los jefes; mientras que en la tabla 58 el 51,0% de los trabajadores representan que nunca han sentido incapacidad al momento de realizar una actividad y el 6,3% algunas veces tienen incapacidad, esto se puede dar debido a que al momento de realizar el trabajo estos no obtuvieron los resultados más altos y empiezan a creer que no tienen la capacidad de mejorar. Es por eso que los administrativos tienen la capacidad de cumplir las actividades de la mejor manera debido a los conocimientos que posee, pero los trabajadores por la poca experiencia y el poco conocimiento se sienten incapaces de no poder realizar correctamente su trabajo.

#### 11.2.1.2.8. Actualmente en mi trabajo siento: Pesimismo

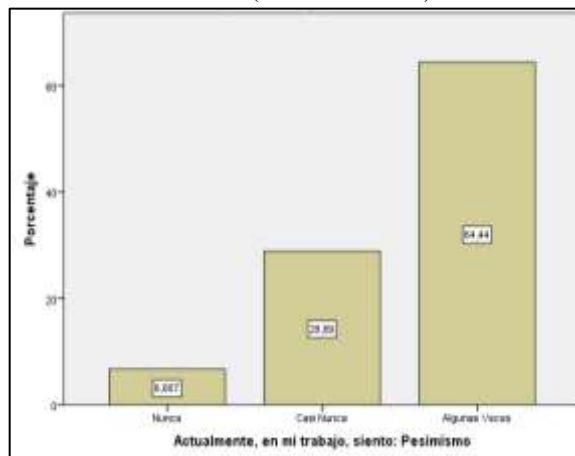
Tabla 59: Pesimismo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	13	28,9	28,9	35,6
Algunas Veces	29	64,4	64,4	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 55: Pesimismo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

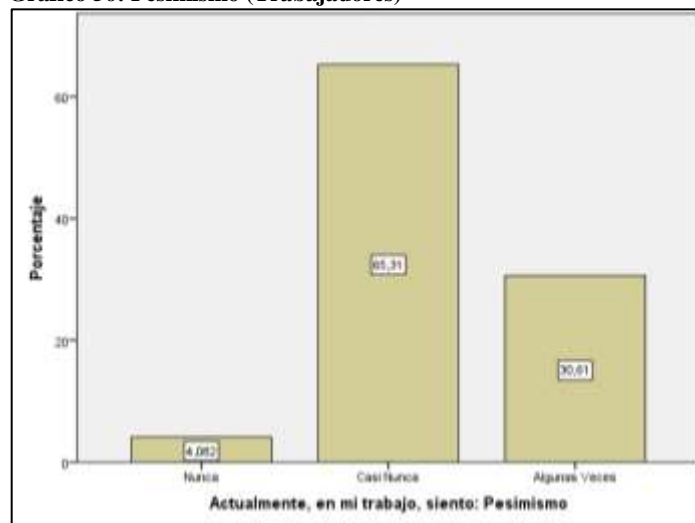
Tabla 60: Pesimismo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,1	4,1
	Casi Nunca	32	65,3	69,4
	Algunas Veces	15	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 56: Pesimismo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 59 los administradores manifiestan que un 64,4% algunas veces han sentido pesimismo, el 6,7% casi nunca han tenido pesimismo dentro del trabajo lo que significa que al realizar un trabajo ordenado por el jefe este se siente optimista con un estado de seguridad de que lo realizado tendrá resultados favorables; por otra parte en la tabla 60 el 65,3% de los trabajadores casi nunca posee optimismo y el 4,1% nunca ha sentido pesimismo, es decir que ellos al momento de cumplir una tarea se encargan de comprender y resolver de forma inmediata para de esta manera obtener un resultado esperado y siempre son optimistas. Tanto para los administrativos como los trabajadores dentro de la institución mantienen un estado optimista en el cumplimiento de su trabajo.

### 11.2.1.2.9. Actualmente en mi trabajo siento: Ineficacia

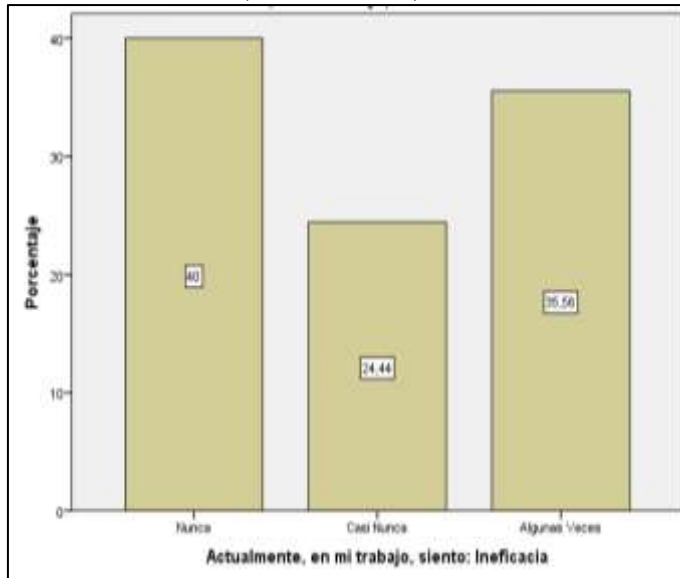
Tabla 61: Ineficacia (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	40,0	40,0
	Casi Nunca	11	24,4	64,4
	Algunas Veces	16	35,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 57: Ineficacia (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

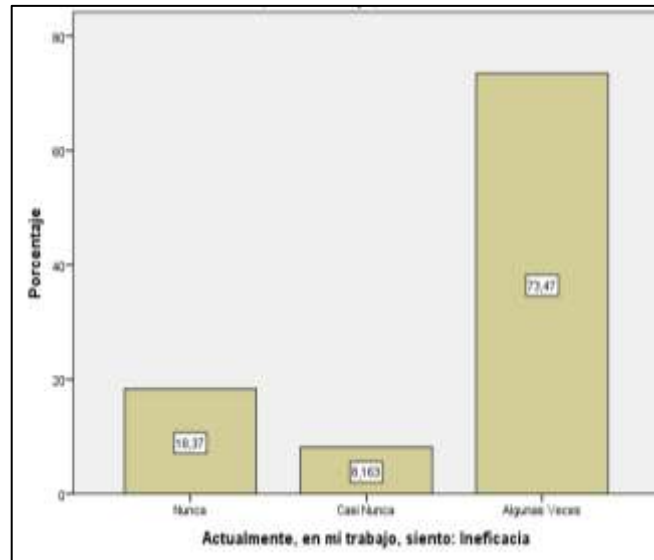
Tabla 62: Ineficacia (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	18,4	18,4
	Casi Nunca	4	8,2	26,5
	Algunas Veces	36	73,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 58: Ineficacia (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 61 para los administrativos un 40,0% nunca han sentido ineficacia, el 24,4% casi nunca han tenido ineficacia lo que quiere decir que la mayoría de ellos son eficientes y tienen la responsabilidad mayor en el cumplimiento de su trabajo; sin embargo, en la tabla 62 los trabajadores en un 73,5% algunas veces ha tenido ineficacia y el 8,2% casi nunca ha sentido ineficacia lo que significa que ellos a pesar del poco conocimiento que poseen son capaces de cumplir con eficacia su trabajo. Para los administrativos como también para los trabajadores el ser eficiente es una cualidad importante ya que al momento de cumplir con una tarea se emplea los conocimientos necesarios y de esta manera se espera alcanzar lo mejor.

**11.2.1.2.10. Actualmente en mi trabajo siento: Inutilidad**

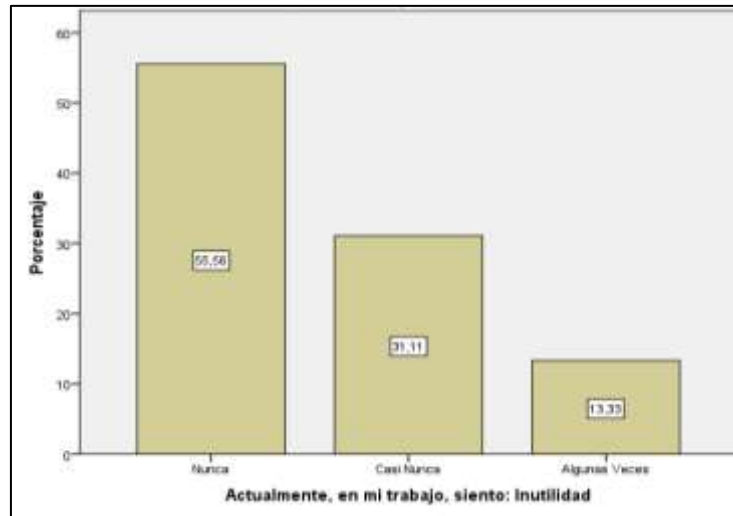
Tabla 63: Inutilidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	55,6	55,6	55,6
Válidos Casi Nunca	14	31,1	31,1	86,7
Algunas Veces	6	13,3	13,3	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 59: Inutilidad (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

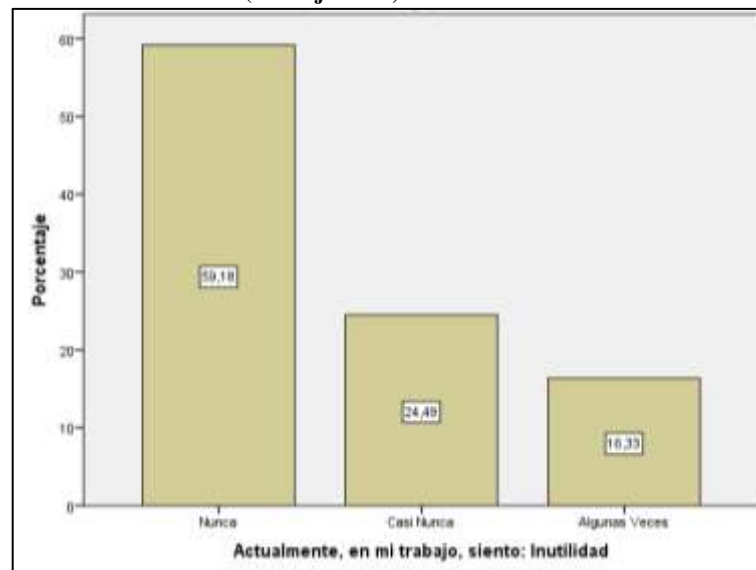
Tabla 64: Inutilidad (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	59,2	59,2
	Casi Nunca	12	24,5	83,7
	Algunas Veces	8	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 60: Inutilidad (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

## Análisis:

Los administrativos en la tabla 63 manifiestan que un 55,6% nunca han sentido inutilidad, el 13,3% algunas veces han sentido inutilidad sin embargo significa que la mayoría de ellos se sienten útiles en el trabajo; por otra parte, en la tabla 64 los trabajadores un 59,2% nunca han sentido inutilidad y el 16,3% algunas veces ha sentido inutilidad esto quiere decir que por lo general ellos siempre están aptos para cumplir cualquier actividad, estos se sienten útiles en cualquier momento debido a que algunos de ellos cumplen su trabajo fuera de la institución. Los administrativos como los trabajadores dentro de la institución buscan las maneras de ser útiles y cumplir a cabalidad con su trabajo siempre buscando mejoras y brindando el mejor servicio a la ciudadanía.

### 11.2.1.3. Escala de Expectativas (Administrativos y Trabajadores)

#### 11.2.1.3.1. Actualmente en mi trabajo siento: Motivación por el trabajo

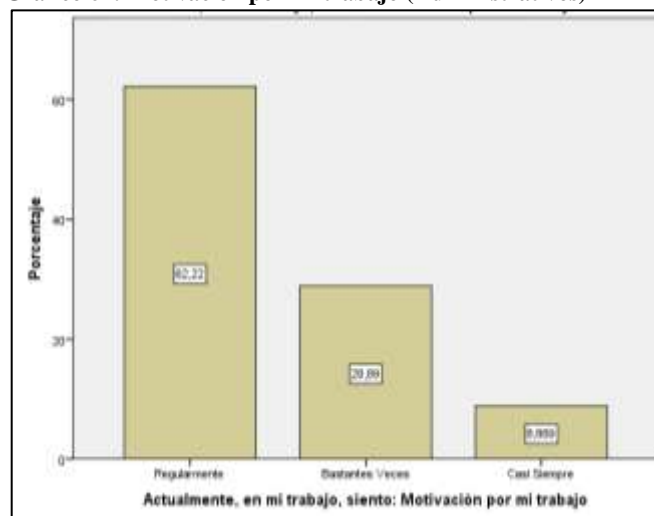
Tabla 65: Motivación por mi trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>				
Regularmente	28	62,2	62,2	62,2
Bastantes Veces	13	28,9	28,9	91,1
Casi Siempre	4	8,9	8,9	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 61: Motivación por mi trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

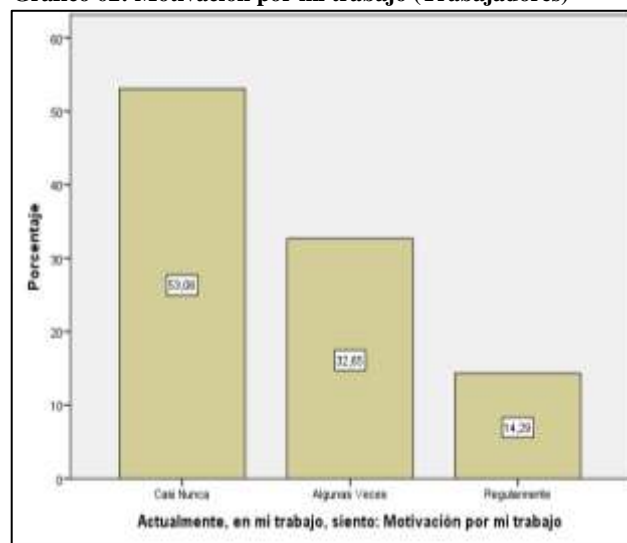
Tabla 66: Motivación por mi trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	26	53,1	53,1
	Algunas Veces	16	32,7	85,7
	Regularmente	7	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 62: Motivación por mi trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 65 los administrativos en un 62,2% regularmente tienen motivación por su trabajo, el 8,9% manifiesta que casi nunca han tenido motivación por el trabajo lo que significa que ellos dentro de la institución como de su área siempre están motivados por parte de su jefe y de esta manera cumplen de mejor sus tareas; en la tabla 66 el 53,1% de los trabajadores casi nunca se ha sentido motivado por el trabajo y el 14,3% regularmente se sienten motivados dentro del trabajo, sin embargo ellos varias de las veces no tienen una motivación por parte de sus jefes lo que hace que no puedan cumplir correctamente con su trabajo.

### 11.2.1.3.2. Actualmente en mi trabajo siento: Identificación con los valores de la institución

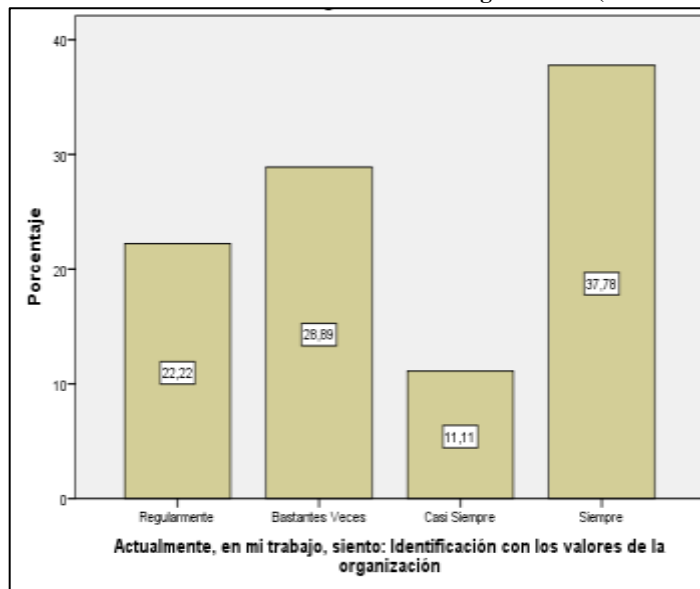
Tabla 67: Identificación con los valores de la institución (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	10	22,2	22,2	22,2
Bastantes Veces	13	28,9	28,9	51,1
Válidos Casi Siempre	5	11,1	11,1	62,2
Siempre	17	37,8	37,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 63: Identificación con los valores de la organización (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

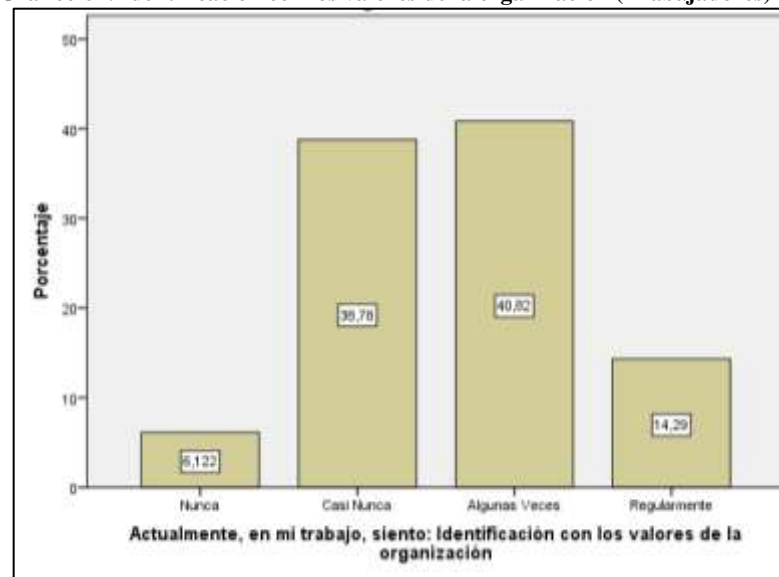
Tabla 68: Identificación con los valores de la organización (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,1	6,1	6,1
Casi Nunca	19	38,8	38,8	44,9
Válidos Algunas Veces	20	40,8	40,8	85,7
Regularmente	7	14,3	14,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 64: Identificación con los valores de la organización (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 67 la identificación con los valores de la institución se refleja más en un 37,8%, los administrativos manifiestan que siempre se han sentido identificados, el 11,1% casi siempre han tenido una identificación lo que quiere decir que la mayoría de ellos están al tanto de los valores que existen dentro de la institución y de la misma manera lo tienen presente tanto al momento de brindar servicio como también en el cumplimiento de una tarea; para los empleados la identificación con los valores de la institución en la tabla 68 el 40,8% dice que algunas veces se ha sentido identificado y el 6,1% nunca se ha sentido identificado ellos dicen que sucede esto por el poco tiempo que están dentro de la institución de la misma manera porque trabajan sin un fin común y lo hacen solo por ganar dinero.

**11.2.1.3.3. Actualmente en mi trabajo siento: Rendimiento profesional**

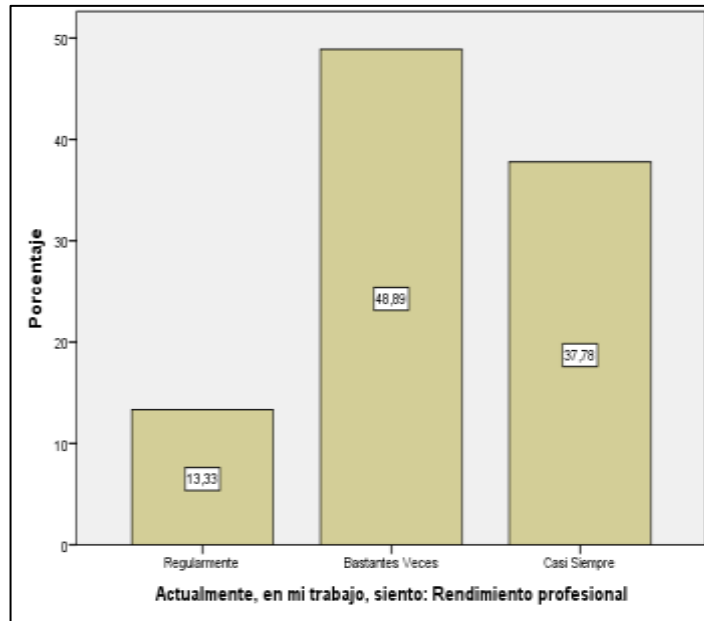
Tabla 69: Rendimiento profesional (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Regularmente</b>	6	13,3	13,3	13,3
<b>Bastantes Veces</b>	22	48,9	48,9	62,2
<b>Casi Siempre</b>	17	37,8	37,8	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 65: Rendimiento profesional (Administrativos)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

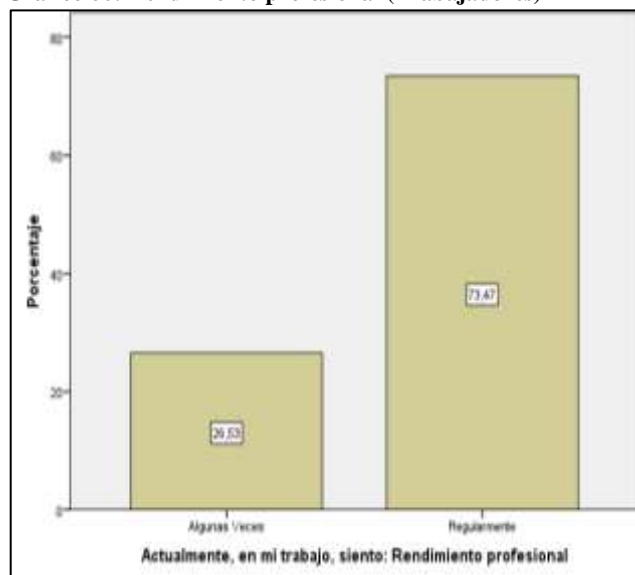
**Tabla 70: Rendimiento profesional (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	13	26,5	26,5	26,5
Válidos Regularmente	36	73,5	73,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 66: Rendimiento profesional (Trabajadores)**



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 69 los administrativos en un 48,9% bastantes veces tienen un rendimiento profesional, el 13,3% regularmente han sentido dentro del trabajo un rendimiento profesional lo que nos quiere decir que muchos de ellos se sienten cómodos con los recursos que tienen elevando su nivel de rendimiento como también cumpliendo satisfactoriamente con su trabajo; por otra parte los trabajadores en la tabla 70 dicen que el 73,5% regularmente tienen un buen rendimiento profesional y el 26,5% algunas veces tienen un rendimiento profesional esto se debe a que no tienen el apoyo de sus jefes para progresar y se mantienen estancados en una sola área dando como resultado un rendimiento bajo.

#### 11.2.1.3.4. Actualmente en mi trabajo siento: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo

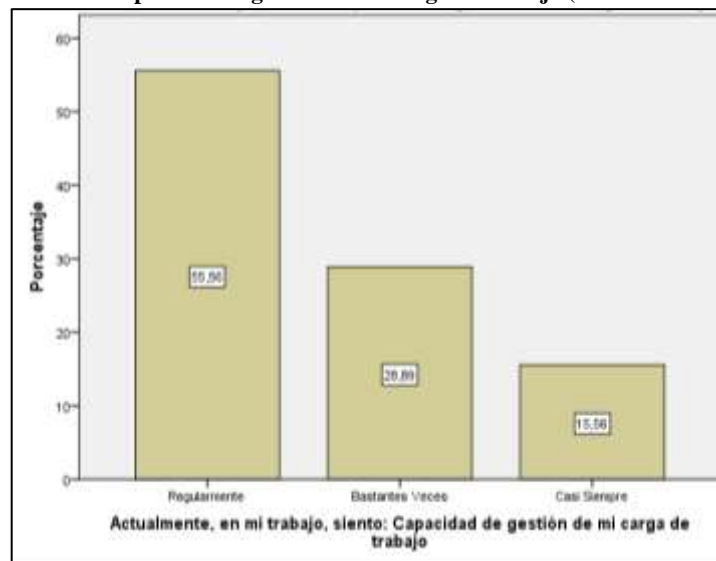
Tabla 71: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Regularmente</b>	25	55,6	55,6	55,6
<b>Bastantes Veces</b>	13	28,9	28,9	84,4
<b>Casi Siempre</b>	7	15,6	15,6	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 67: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

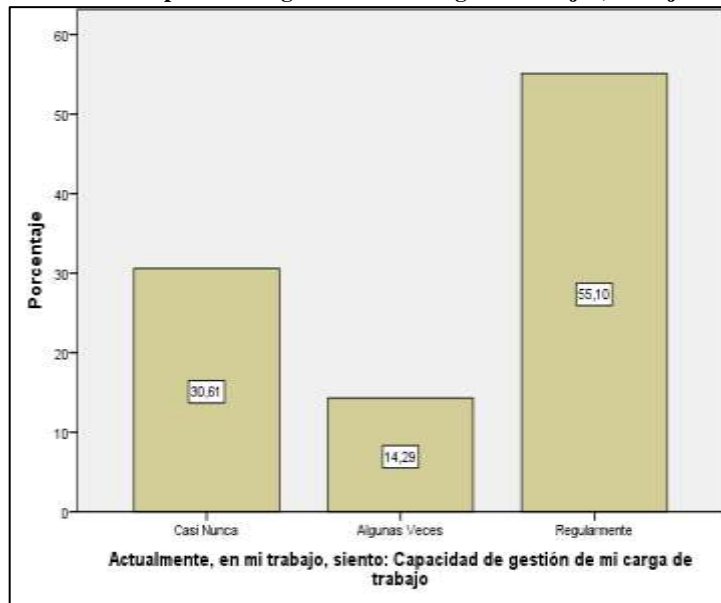
Tabla 72: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	15	30,6	30,6
	Algunas Veces	7	14,3	44,9
	Regularmente	27	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 68: Capacidad de gestión de mi carga de trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 71 el 55,6% manifiestan que regularmente tienen capacidad de gestión con la carga de trabajo, el 15,6% casi siempre siente una capacidad de gestión lo que significa que muchos de ellos al elaborar una tarea, la gestión que ellos realizan es más amplia y buscan nuevos mecanismos y los emplean obteniendo resultados satisfactorios; por otra parte, en la tabla 72 el 55,1% de los trabajadores regularmente han sentido una capacidad de gestión con la carga de trabajo y el 14,3% algunas veces lo ha sentido por lo que ellos con el poco conocimiento que poseen tienen la capacidad de encargarse del trabajo asignado y de la misma manera cumplirlo.

### 11.2.1.3.5. Actualmente en mi trabajo siento: La calidad de conciliación de trabajo

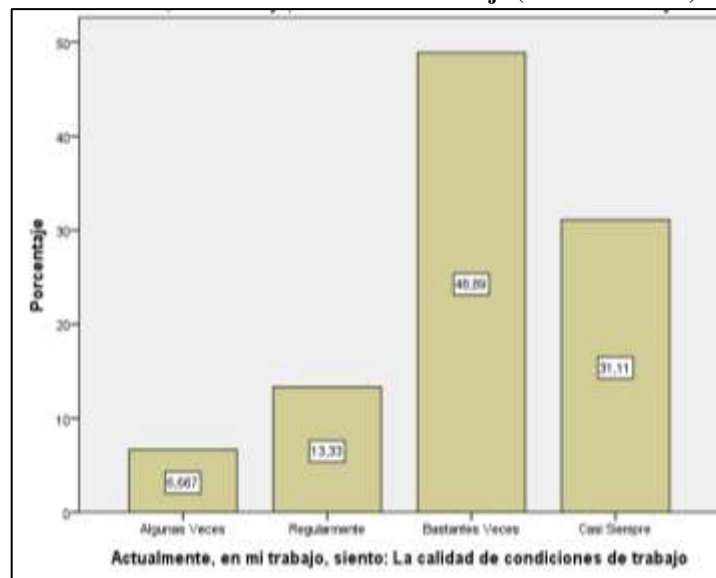
Tabla 73: La calidad de condiciones de trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	3	6,7	6,7	6,7
Regularmente	6	13,3	13,3	20,0
Válidos Bastantes Veces	22	48,9	48,9	68,9
Casi Siempre	14	31,1	31,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 69: La calidad de condiciones de trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

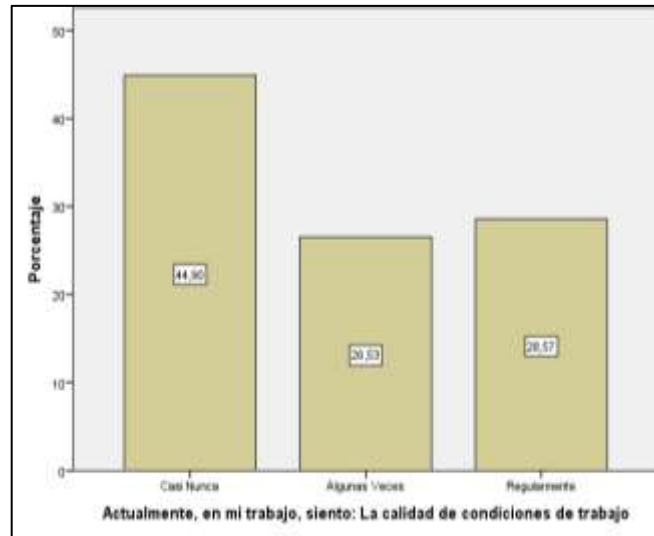
Tabla 74: La calidad de condiciones de trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	22	44,9	44,9	44,9
Válidos Algunas Veces	13	26,5	26,5	71,4
Regularmente	14	28,6	28,6	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 70: La calidad de condiciones de trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 73 los administrativos mencionan que un 48,9% bastantes veces han sentido calidad con las condiciones de trabajo, el 6,7% algunas veces han sentido calidad por lo que muchas de las veces ellos sienten un bienestar dentro de la institución que les permite trabajar cómodamente y de la misma manera sentirse seguros; sin embargo los trabajadores en la tabla 74 dicen que el 44,9% casi nunca han sentido calidad dentro del trabajo y el 26,5% algunas veces siente este tipo de calidad y condiciones, por lo que muchos de los trabajadores sienten inseguridad debido a que el ambiente donde ellos ejecutan sus labores tienen riesgos los cuales pueden provocar enfermedades en los mismos y por ende influir en el cumplimiento correcto de su trabajo.

**11.2.1.3.6. Actualmente en mi trabajo siento: Autoestima profesional**

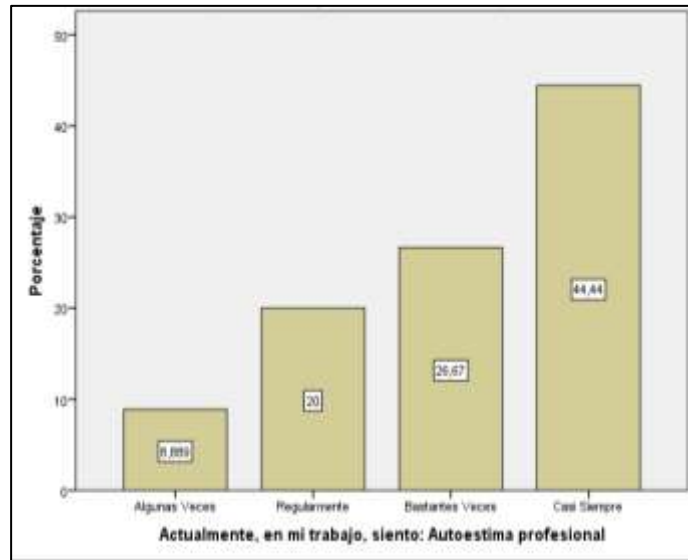
Tabla 75: Autoestima profesional (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	4	8,9	8,9	8,9
Regularmente	9	20,0	20,0	28,9
Válidos Bastantes Veces	12	26,7	26,7	55,6
Casi Siempre	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 71: Autoestima profesional (Administrativos)**



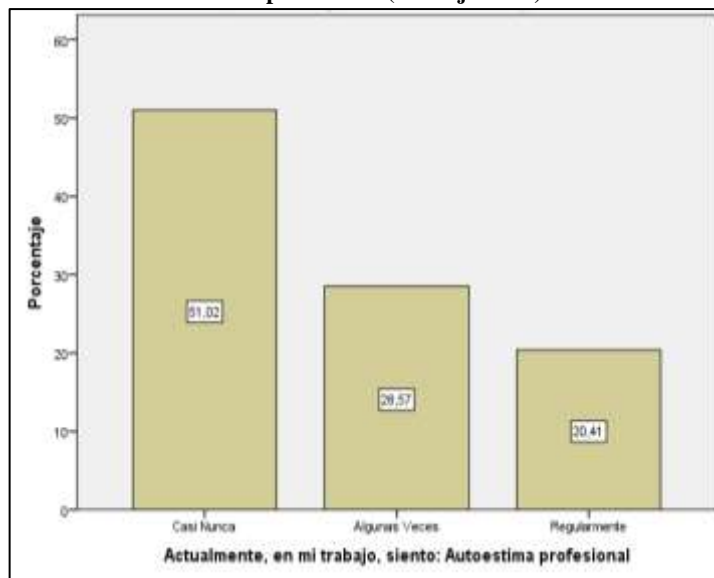
**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Tabla 76: Autoestima profesional (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Casi Nunca	25	51,0	51,0	51,0
Algunas Veces	14	28,6	28,6	79,6
Regularmente	10	20,4	20,4	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 72: Autoestima profesional (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo con la tabla 75 el 44,4% de los administrativos casi siempre tienen un alto autoestima profesional, el 8,9% algunas veces ha sentido este tipo de autoestima por lo que significa que al cumplir día tras día las tareas asignadas por el jefe los administrativos utilizan su trabajo para sentirse bien y de la misma manera brindar servicios de calidad a los usuarios; por otra parte, en la tabla 76 el 51,0% casi nunca han sentido un buen autoestima profesional y el 20,4% regularmente sienten un alto autoestima lo que quiere decir que el trabajo que estos desarrollan y cumplen no está acorde a sus conocimientos por lo que no se sienten bien al momento de realizarlo reflejando varias dificultades.

#### 11.2.1.3.7. Actualmente en mi trabajo siento: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo

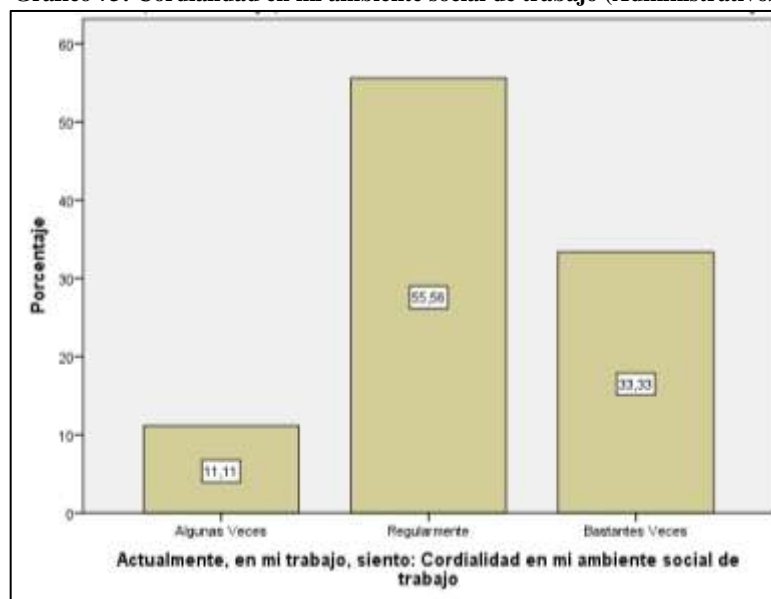
Tabla 77: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	5	11,1	11,1
	Regularmente	25	55,6	66,7
	Bastantes Veces	15	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 73: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

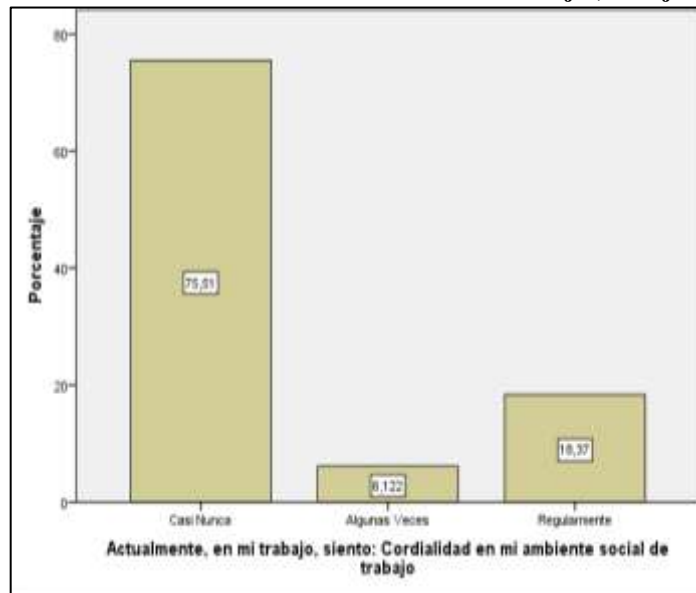
Tabla 78: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	37	75,5	75,5
	Algunas Veces	3	6,1	81,6
	Regularmente	9	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 74: Cordialidad en mi ambiente social de trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 77 el 55,6% regularmente han sentido cordialidad, el 11,1% dice que algunas veces tienen cordialidad con el ambiente social del trabajo por lo que estos sienten que el entorno donde ejecutan su tarea es saludable permitiéndoles trabajar con entusiasmo promoviendo el desarrollo de cada uno de ellos; por otra parte para los trabajadores en la tabla 78 el 75,5% manifiesta que nunca han sentido una cordialidad y el 6,1% algunas veces ha sentido cordialidad dentro del ambiente de trabajo lo que significa que la mayor parte de los trabajadores no siente un bienestar adecuado para el cumplimiento de las tareas por lo que su salud emocional y física baja provocando que estos no trabajen correctamente.

### 11.2.1.3.8. Actualmente en mi trabajo siento: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada

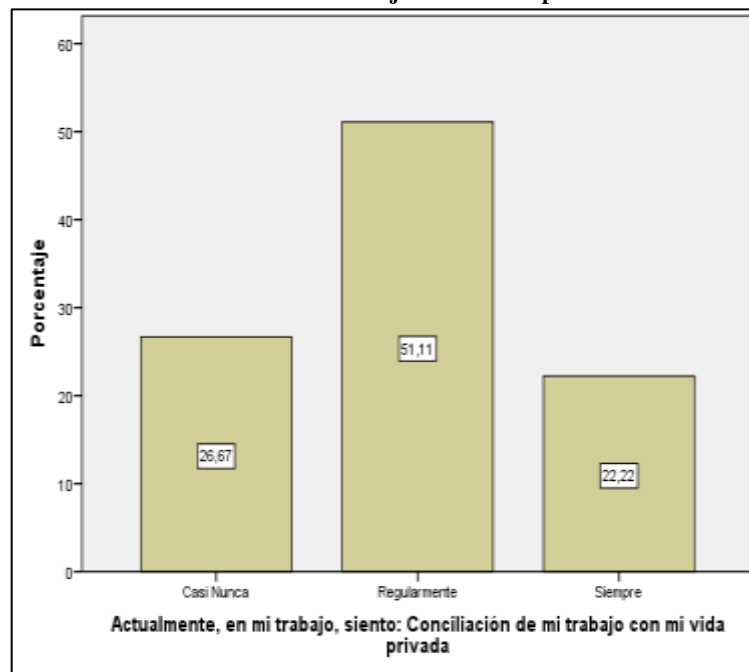
Tabla 79: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	12	26,7	26,7
	Regularmente	23	51,1	77,8
	Siempre	10	22,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 75: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

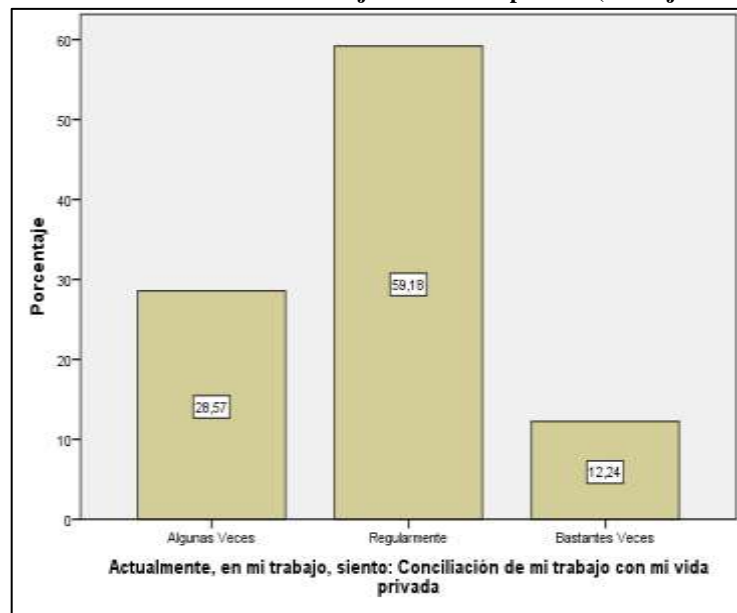
Tabla 80: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	14	28,6	28,6
	Regularmente	29	59,2	87,8
	Bastantes Veces	6	12,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 76: Conciliación de mi trabajo con mi vida privada (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 79 el 51,1% de los administrativos regularmente poseen conciliación, el 22,2% siempre han sentido conciliación del trabajo con la vida privada lo que significa que muchos de ellos reflejan que han tenido problemas familiares por lo cual no tienen buena concentración y no cumplen correctamente con sus tareas; mientras que en la tabla 80 el 59,2% de los trabajadores regularmente han tenido conciliación con el trabajo y el 12,2% bastantes veces ha sentido que la conciliación que tienen dentro del trabajo es afectado por la vida privada lo que quiere decir que muchos de ellos se sienten afectados por los problemas y por ende no les importa si su trabajo está bien o mal.

**11.2.1.3.9. Actualmente en mi trabajo siento: Confianza en mi futuro profesional**

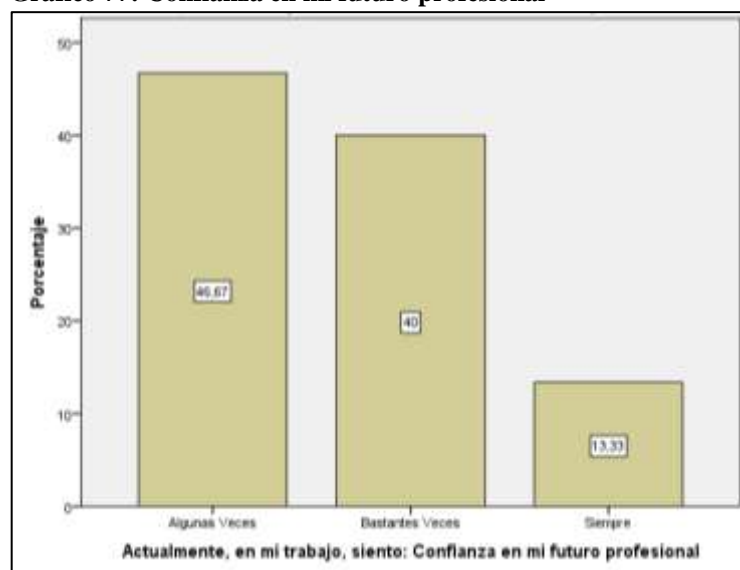
Tabla 81: Confianza en mi futuro profesional (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	21	46,7	46,7
	Bastantes Veces	18	40,0	86,7
	Siempre	6	13,3	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 77: Confianza en mi futuro profesional



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

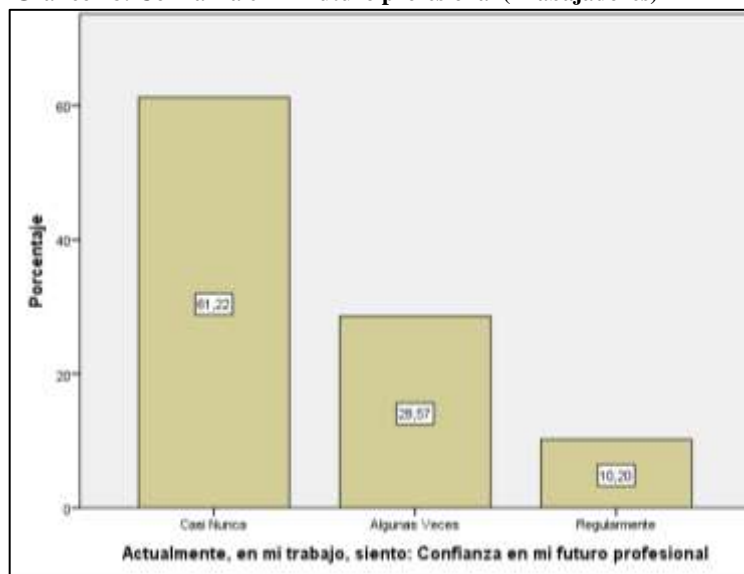
Tabla 82: Confianza en mi futuro profesional (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	30	61,2	61,2
	Algunas Veces	14	28,6	89,8
	Regularmente	5	10,2	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 78: Confianza en mi futuro profesional (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 81 el 46,7% de los administrativos algunas veces siente confianza con su futuro, el 13,3% siempre ha sentido confianza en su futuro profesional lo que quiere decir que muchos de ellos dentro de su área de trabajo tienen muchas más oportunidades de progresar y por ende alcanzar nuevas metas; mientras que en la tabla 82 el 61,2% de los trabajadores casi nunca ha sentido confianza en su futuro y el 10,2% regularmente siente confianza en el futuro profesional lo que significa que muchos de ellos no están seguros de alcanzar nuevas oportunidades y que al mantenerse en un solo puesto de trabajo no van a salir adelante y de la misma manera piensan que sus conocimientos no son aptos para tener un ascenso por parte de sus jefes sintiendo desconfianza.

#### 11.2.1.3.10. Actualmente en mi trabajo siento: Calidad de vida laboral

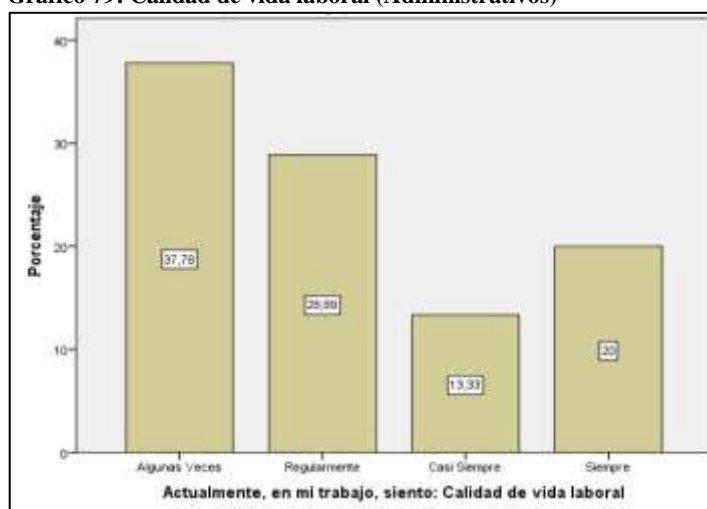
Tabla 83: Calidad de vida laboral (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	17	37,8	37,8	37,8
Regularmente	13	28,9	28,9	66,7
Válidos Casi Siempre	6	13,3	13,3	80,0
Siempre	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 79: Calidad de vida laboral (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

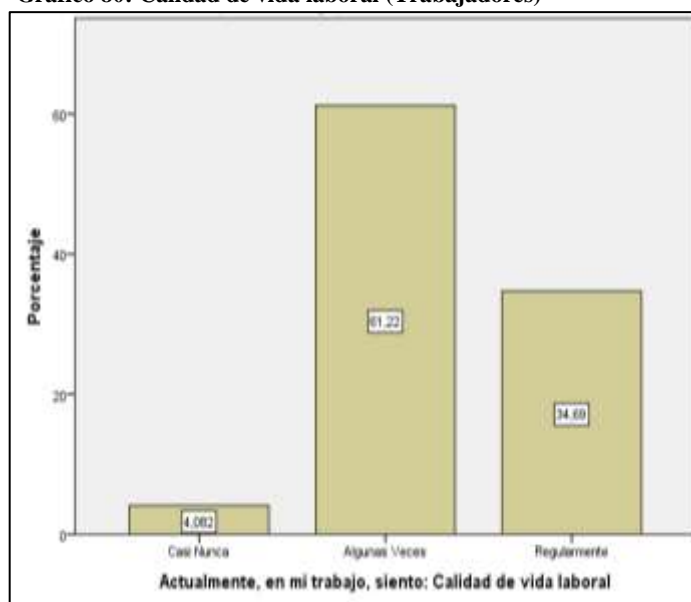
Tabla 84: Calidad de vida laboral (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	2	4,1	4,1
	Algunas Veces	30	61,2	65,3
	Regularmente	17	34,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 80: Calidad de vida laboral (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

## Análisis

En la tabla 83 el 37,8% de los administrativos algunas veces ha sentido calidad dentro del trabajo, el 13,3% casi nunca ha tenido calidad de vida laboral por lo que significa que dentro de la institución la mayoría de ellos siente que el ambiente dentro de su área de trabajo es de calidad lo que hace que estos actúen educadamente y puedan cumplir con eficacia su trabajo; mientras que en la tabla 84 el 61,2% algunas veces siente calidad de vida laboral y el 4,1% casi nunca han sentido este tipo de calidad dentro del trabajo lo que quiere decir que su ambiente de trabajo es malo ya sea este por las condiciones y los riesgos que estos presentan ya que la mayoría de ellos labora fuera de institución y la calidad que sus jefes les dan son escasas.

### 11.2.1.3.11. Actualmente en mi trabajo siento: Acatamiento de las pautas de la dirección

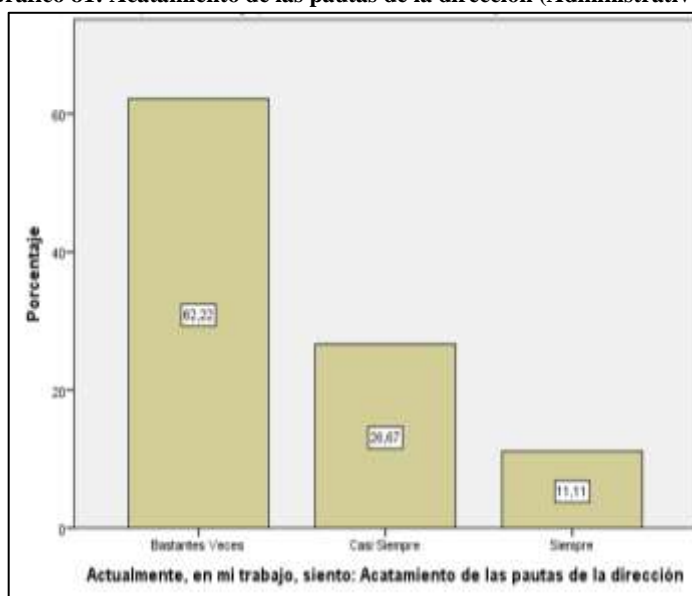
Tabla 85: Acatamiento de las pautas de la dirección (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	28	62,2	62,2
	Casi Siempre	12	26,7	88,9
	Siempre	5	11,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 81: Acatamiento de las pautas de la dirección (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

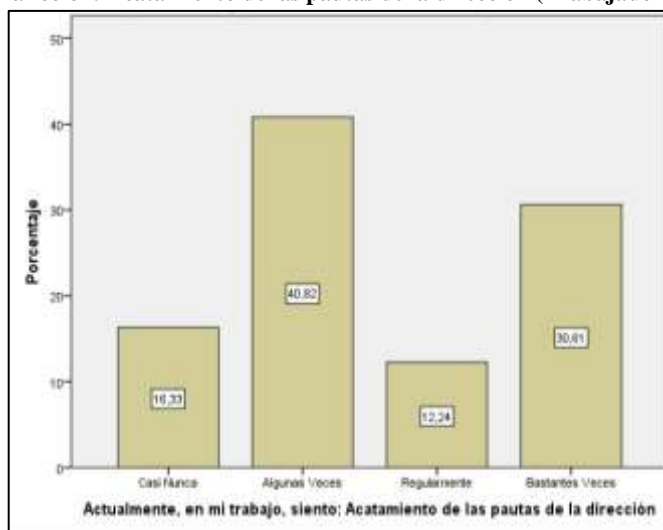
Tabla 86: Acatamiento de las pautas de la dirección (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	8	16,3	16,3
	Algunas Veces	20	40,8	57,1
	Regularmente	6	12,2	69,4
	Bastantes Veces	15	30,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 82: Acatamiento de las pautas de la dirección (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

Para los administrativos en la tabla 85 el 62,2% dice que bastantes veces han tenido acatamientos con las pautas de la dirección, el 11,1% siempre han acatado las pautas dentro de su trabajo lo que quiere decir que ellos al momento de elaborar una tarea y esta ha sido designada por el jefe y por la dirección dependiendo del área de trabajo la acatan y la cumplen satisfactoriamente con los requisitos pedidos; mientras que para los trabajadores en la tabla 86 el 40,8% algunas veces ha tenido acatamiento con las pautas de la dirección y el 12,2% regularmente han podido acatar este tipo de pautas lo que significa que muchos de ellos no reflejan el compromiso al cumplir con una tarea no se siente apoyados y motivados por sus jefes por lo que no les importa cumplir o no con el trabajo.

**11.2.1.3.12. Actualmente en mi trabajo siento: Estado de ánimo laboral**

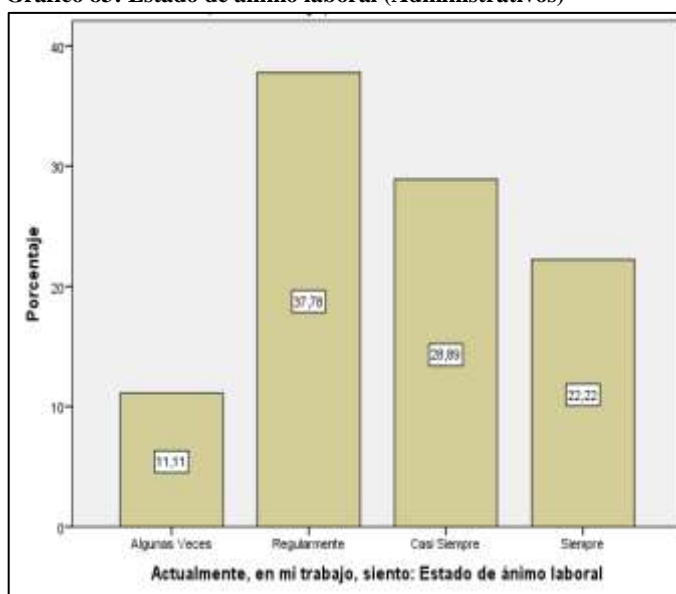
Tabla 87: Estado de ánimo laboral (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	5	11,1	11,1	11,1
Regularmente	17	37,8	37,8	48,9
Válidos Casi Siempre	13	28,9	28,9	77,8
Siempre	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 83: Estado de ánimo laboral (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

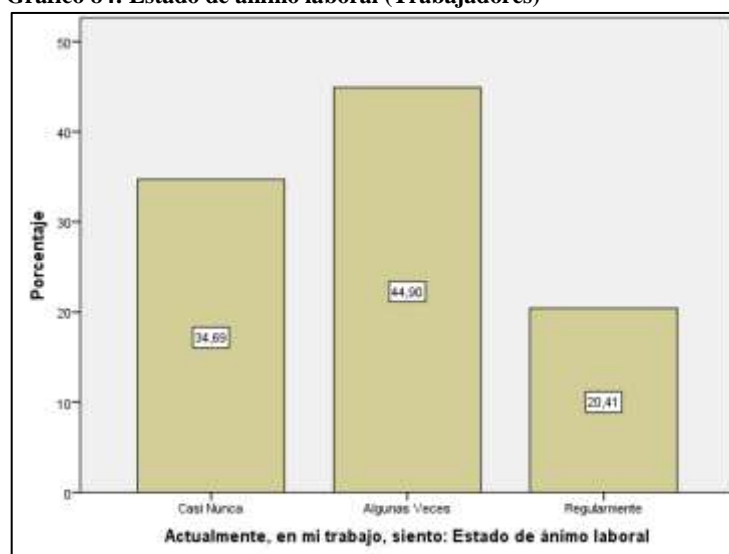
Tabla 88: Estado de ánimo laboral (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	17	34,7	34,7
	Algunas Veces	22	44,9	79,6
	Regularmente	10	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 84: Estado de ánimo laboral (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 87 el 37,8% de los administrativos regularmente siente un estado de ánimo laboral, el 11,1% algunas veces ha tenido estados de ánimos en el trabajo lo que quiere decir que durante la ejecución de una tarea y por el ambiente se pueden reflejar las emociones de cada uno de ellos ya sean estas buenas y malas, pero sin duda esto puede afectar tanto en la atención de los usuarios como en el entorno con los compañeros; en la tabla 88 el 44,9% de los trabajadores algunas veces sienten estados de ánimos y el 20,4% regularmente siente este tipo de estados de ánimos dentro del trabajo lo que significa que muchos de ellos por el ambiente que tienen al trabajar fuera de la institución sus ánimos y emociones son bajas y tienen a cumplir un trabajo de la manera errónea.

#### 11.2.1.3.13. Actualmente en mi trabajo siento: Oportunidades de promoción laboral

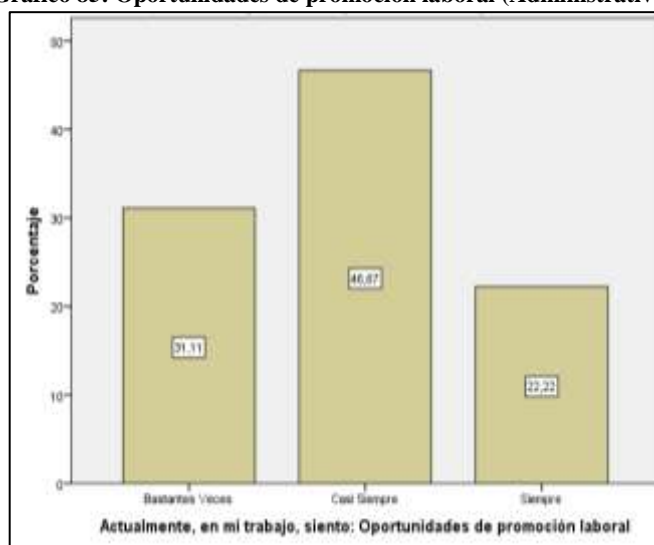
Tabla 89: Oportunidades de promoción laboral (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bastantes Veces</b>	14	31,1	31,1	31,1
<b>Casi Siempre</b>	21	46,7	46,7	77,8
<b>Siempre</b>	10	22,2	22,2	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 85: Oportunidades de promoción laboral (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

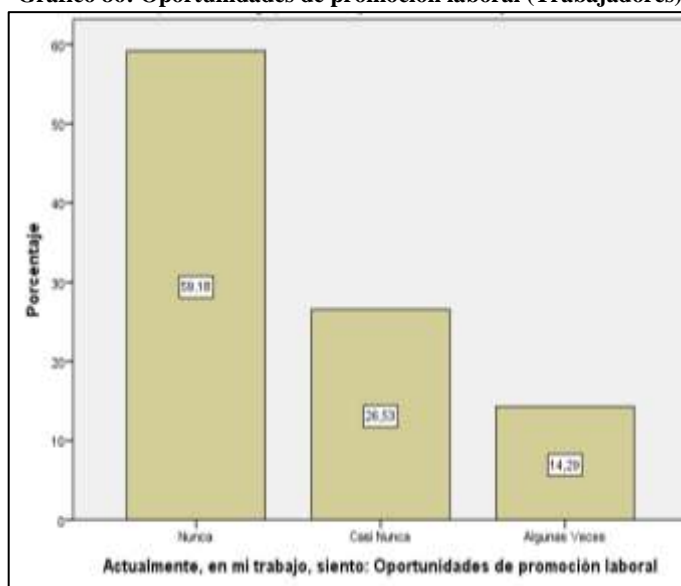
Tabla 90: Oportunidades de promoción laboral (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	59,2	59,2	59,2
Casi Nunca	13	26,5	26,5	85,7
Algunas Veces	7	14,3	14,3	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 86: Oportunidades de promoción laboral (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 89 reflejan que el 46,7% casi siempre han tenido oportunidades de promoción laboral, el 22,2% siempre han sentido oportunidades de promoción dentro del trabajo lo que significa que muchos de ellos son puestos a pruebas por los jefes en la asignación de una tarea y al ver que se cumple correctamente estos tienden a motivarlos con un incentivo un ascenso; mientras que en la tabla 90 el 59,2% de los trabajadores nunca ha sentido oportunidades de promoción laboral y el 14,3% algunas veces siente este tipo de promociones esto se da debido a que muchos de ellos se sienten desmotivados por sus jefes ya que estos nos los ayudan a darse la oportunidad de que trabajen en diferentes áreas y por ende se sitúan en una sola área y no experimentan nuevas tareas.

### 11.2.1.3.14. Actualmente en mi trabajo siento: Sensación de seguridad en el trabajo

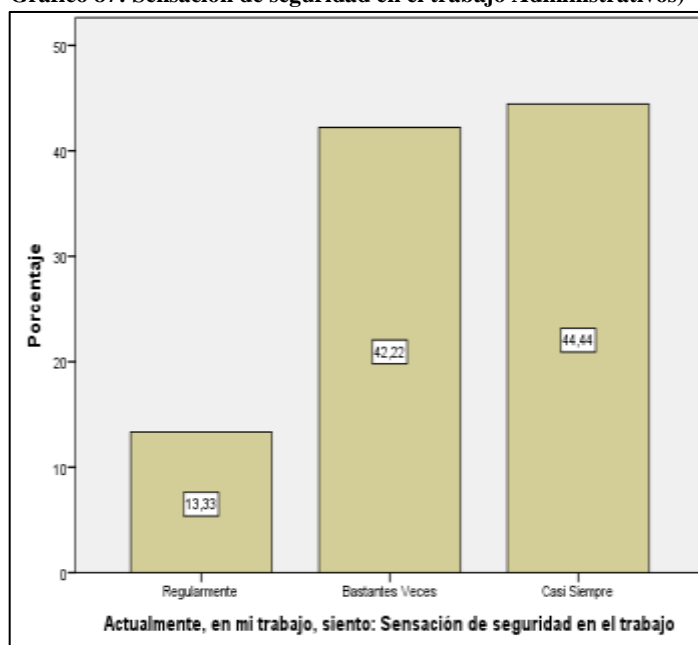
Tabla 91: Sensación de seguridad en el trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	6	13,3	13,3
	Bastantes Veces	19	42,2	55,6
	Casi Siempre	20	44,4	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 87: Sensación de seguridad en el trabajo Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

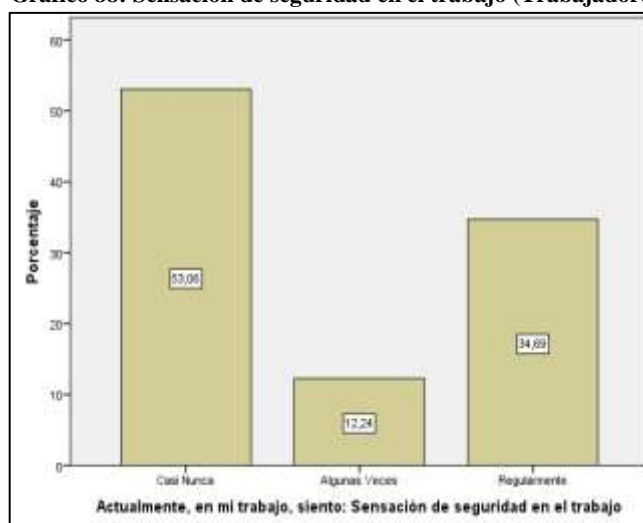
Tabla 92: Sensación de seguridad en el trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	26	53,1	53,1
	Algunas Veces	6	12,2	65,3
	Regularmente	17	34,7	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 88: Sensación de seguridad en el trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 91 el 44,4% de los administrativos dicen que casi siempre tienen seguridad en el trabajo, el 13,3% regularmente sienten una sensación de seguridad por lo que la mayoría de los administrativos de la institución al cumplir con su trabajo lo hace de una manera segura debido a que tienen la confianza de permanecer en un lugar que no implique riesgos; mientras que en la tabla 92 los trabajadores en un 53,1% casi nunca sienten seguridad y el 12,2% algunas veces sienten una sensación de seguridad en el trabajo por lo que ellos cumplen su trabajo fuera de la institución y no poseen con un equipo humano que les capacite para cumplir sin ningún problema y riesgo su trabajo es por eso que muchos de ellos se sienten inseguros en el cumplimiento de las tareas.

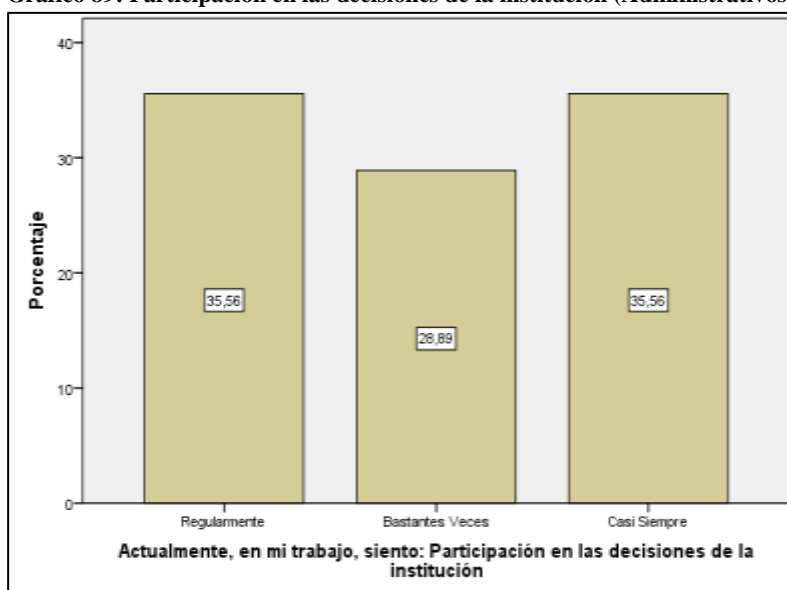
#### 11.2.1.3.15. Actualmente en mi trabajo siento: Participación en las decisiones de la institución

Tabla 93: Participación en las decisiones de la institución (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Regularmente</b>	16	35,6	35,6	35,6
<b>Bastantes Veces</b>	13	28,9	28,9	64,4
<b>Casi Siempre</b>	16	35,6	35,6	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 89: Participación en las decisiones de la institución (Administrativos)**

**Fuente:** Cálculo Spss

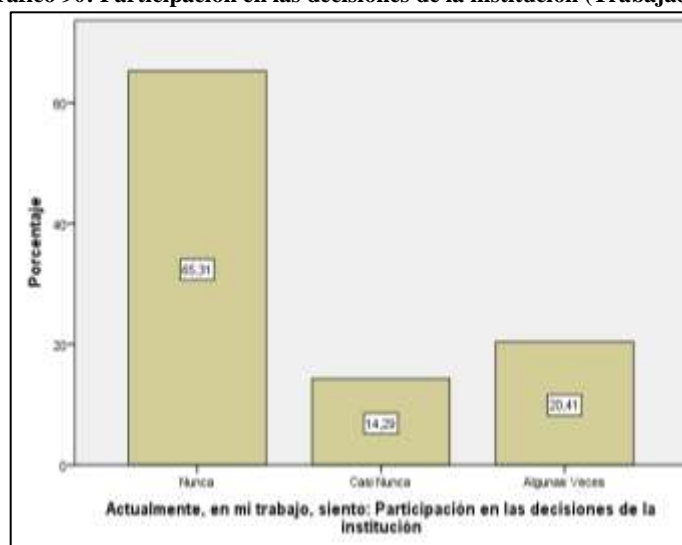
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Tabla 94: Participación en las decisiones de la institución (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	65,3	65,3	65,3
Casi Nunca	7	14,3	14,3	79,6
Algunas Veces	10	20,4	20,4	100,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 90: Participación en las decisiones de la institución (Trabajadores)**

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

## Análisis

Para los administrativos en la tabla 93 el 35,6% bastantes veces ha sentido una participación dentro del trabajo, el 28,9% bastantes veces han tenido la oportunidad de participación en la decisiones de la institución lo que quiere decir que la mayoría de administrativos por el esfuerzo que hacen cada día tanto en el cumplimiento de las tareas como en la atención de los usuarios son tomados en cuenta para tomar una decisión con respecto a la mejora de la institución; por otra parte para los trabajadores en la tabla 94 el 65,3% nunca han tenido la participación en las decisiones de la institución y el 14,3 casi nunca ha sentido que ha participado en las decisiones lo que significa que muchos de los trabajadores por su poco conocimiento y porque no cumplen correctamente con su trabajo no son tomados en cuenta y son excluidos pero por lo general el problema radica en que los jefes no permiten que estos aporten con ideas y no les dan la apertura de mejorar y de desarrollarse profesionalmente.

### 11.2.1.3.16. Actualmente en mi trabajo siento: Satisfacción con el trabajo

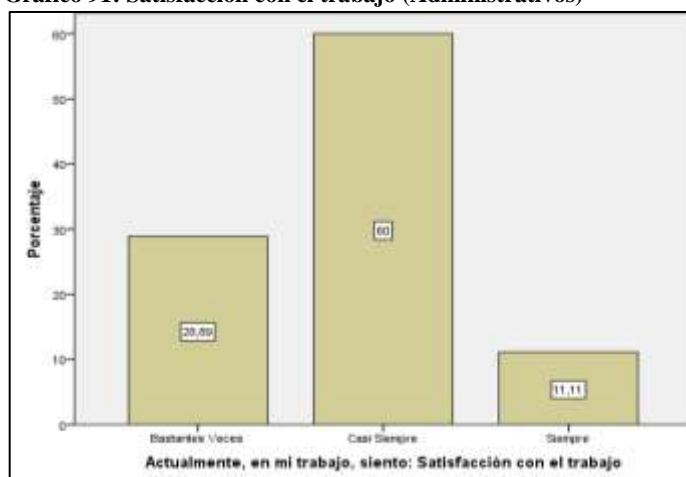
Tabla 95: Satisfacción con el trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	13	28,9	28,9
	Casi Siempre	27	60,0	88,9
	Siempre	5	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 91: Satisfacción con el trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

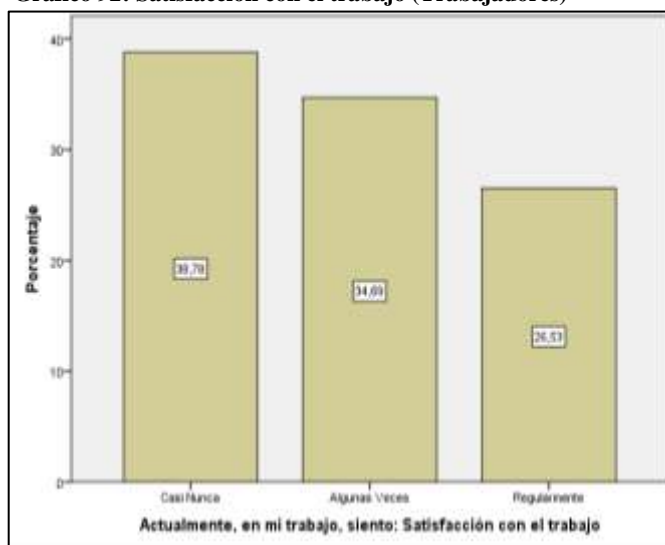
Tabla 96: Satisfacción con el trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	19	38,8	38,8
	Algunas Veces	17	34,7	73,5
	Regularmente	13	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 92: Satisfacción con el trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 95 los administrativos en un 60,0% casi nunca ha sentido satisfacción, el 11,1% siempre ha sentido satisfacción en el trabajo lo que significa que muchos de ellos se sienten satisfechos de cumplir con sus tareas, así como también tienen una relación de compañerismo que les permite sentirse bien en su área de trabajo; en la tabla 96 los trabajadores en un 38,8% casi nunca han sentido satisfacción y el 26,55 regularmente sienten satisfacción en el trabajo lo que quiere decir que muchos de los trabajadores no creen que están situados en correctos puestos y por ende los conocimientos que tienen no son acordes a los trabajos asignados obteniendo una insatisfacción en todo lo que desarrollan.

### 11.2.1.3.17. Actualmente en mi trabajo siento: Relación profesional

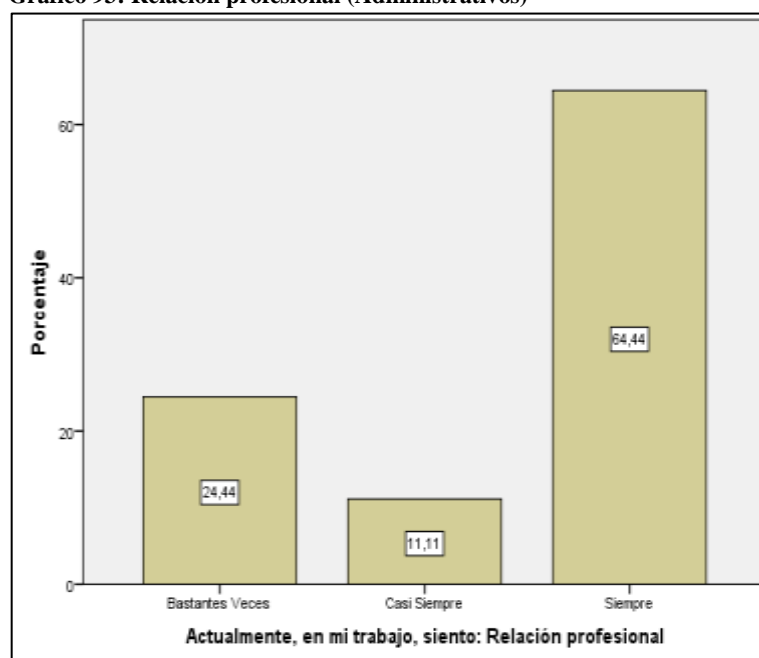
Tabla 97: Relación profesional (Administrativos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	11	24,4	24,4	24,4
	Casi Siempre	5	11,1	11,1	35,6
	Siempre	29	64,4	64,4	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 93: Relación profesional (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

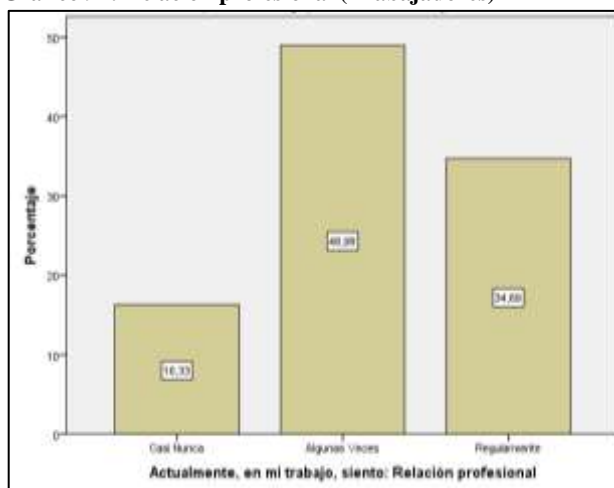
Elaborado por: Monge Mallury

Tabla 98: Relación profesional (Trabajadores)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	8	16,3	16,3	16,3
	Algunas Veces	24	49,0	49,0	65,3
	Regularmente	17	34,7	34,7	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 94: Relación profesional (Trabajadores)**

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 97 el 64,4% de los administrativos siempre tienen una relación profesional, el 11,1% casi siempre tienen una relación profesional dentro del trabajo lo que quiere decir que dentro de la institución existe una relación de compañerismo en donde el trabajo que se realiza en grupo día a día permite a la institución alcanzar nuevas metas y reflejar resultados satisfactorios mediante las relaciones profesionales; mientras que en la tabla 98 el 49,0% de los trabajadores algunas veces han sentido una relación profesional y el 16,3% casi nunca han tenido este tipo de relación lo que puede significar que muchos de los trabajadores dentro de sus áreas no tienen una buena amistad generando inconvenientes dentro y fuera de la institución así como también puede existir un trabajo ineficiente cuando se desarrolle en grupos y este genere bajos niveles de relación profesional .

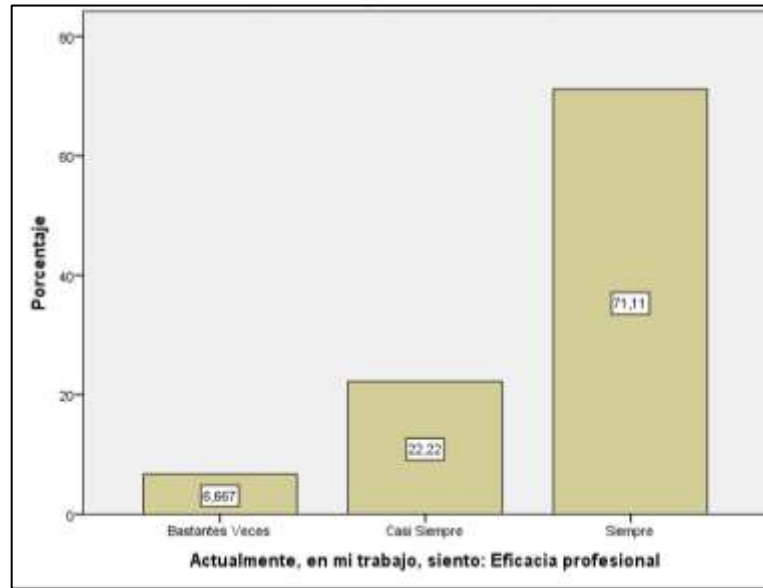
**11.2.1.3.18. Actualmente en mi trabajo siento: Eficacia profesional****Tabla 99: Eficacia profesional (Administrativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bastantes Veces</b>	3	6,7	6,7	6,7
<b>Casi Siempre</b>	10	22,2	22,2	28,9
<b>Siempre</b>	32	71,1	71,1	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 95: Eficacia profesional (Administrativos)**



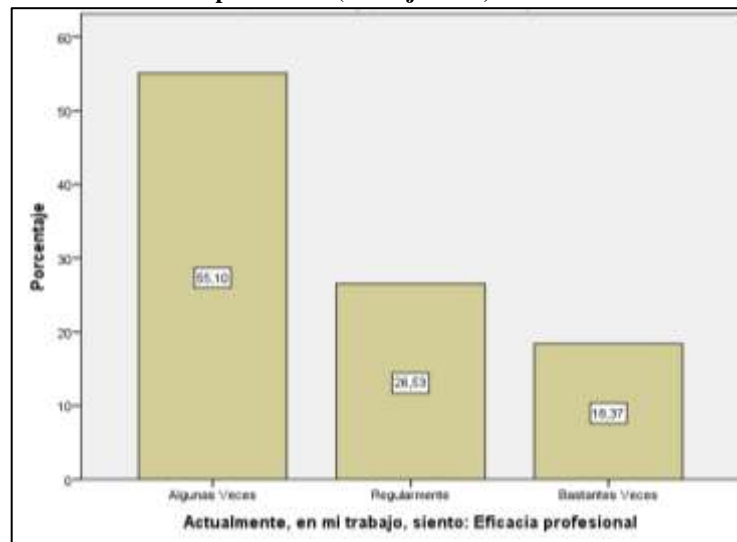
Fuente: Cálculo Spss  
 Elaborado por: Monge Mallury

**Tabla 100: Eficacia profesional (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	27	55,1	55,1
	Regularmente	13	26,5	81,6
	Bastantes Veces	9	18,4	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss  
 Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 96: Eficacia profesional (Trabajadores)**



Fuente: Cálculo Spss  
 Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Según la tabla 99 el 71,1% de los administrativos siempre siente una eficacia profesional, el 6,7% bastantes veces siente eficacia profesional en el trabajo lo que quiere decir que muchos de ellos dentro de la institución como de sus puestos de trabajo al momento de realizar una tarea lo cumplen con eficacia obteniendo una motivación por parte de los jefes; en la tabla 100 el 55,1% de los trabajadores algunas veces sienten eficacia y el 18,4% bastantes veces se sienten con una eficacia profesional alta lo que permite que día a día estos mejoren y cumplan de mejor manera lo asignado por la máxima autoridad permitiéndoles alcanzar de mejor manera las metas propuestas y posiblemente obtener gratificaciones en un ascenso.

#### 11.2.1.3.19. Actualmente en mi trabajo siento: Compromiso con el trabajo

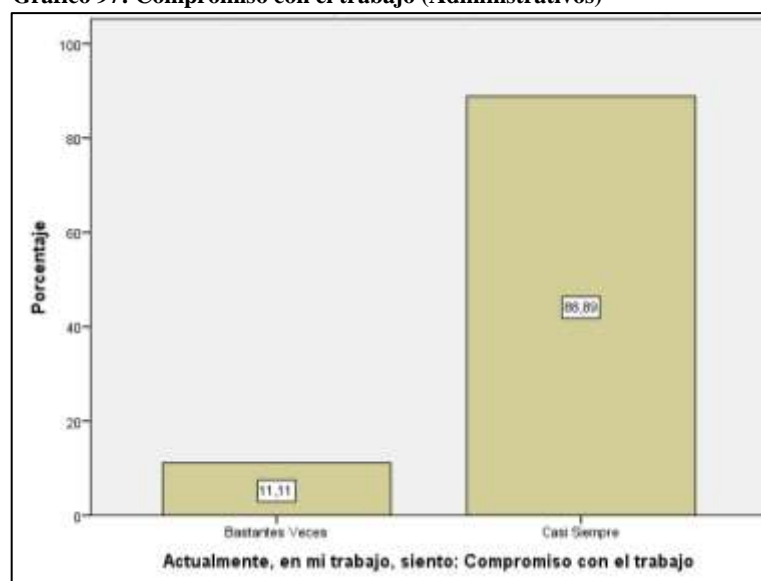
Tabla 101: Compromiso con el trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastantes Veces	5	11,1	11,1	11,1
Válidos Casi Siempre	40	88,9	88,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 97: Compromiso con el trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

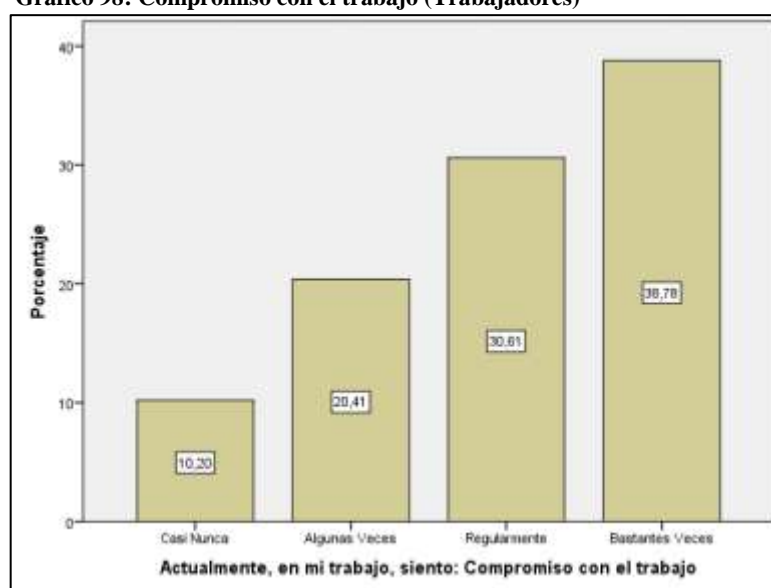
Tabla 102: Compromiso con el trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	10,2	10,2	10,2
Algunas Veces	10	20,4	20,4	30,6
Válidos Regularmente	15	30,6	30,6	61,2
Bastantes Veces	19	38,8	38,8	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 98: Compromiso con el trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 101 el 89,9% casi siempre se han sentido comprometidos con el trabajo, el 11,1% bastantes veces han sentido un compromiso con el trabajo por lo que muchos de ellos no piensan que cumplir con una tarea es una obligación sino es una manera de demostrar las habilidades que poseen y de esta manera ayudar a los demás y en conjunto buscar el bienestar de la institución; por otra parte, para los trabajadores en la tabla 102 el 38,8% bastantes veces siente un compromiso con el trabajo ya sea esto por salir adelante y demostrar las habilidades que tienen y el 10,2% casi nunca siente un compromiso con el trabajo debido a que no cuenta con una motivación y el apoyo suficiente para mejorar personal y profesionalmente.

### 11.2.1.3.20. Actualmente en mi trabajo siento: Competencias profesionales

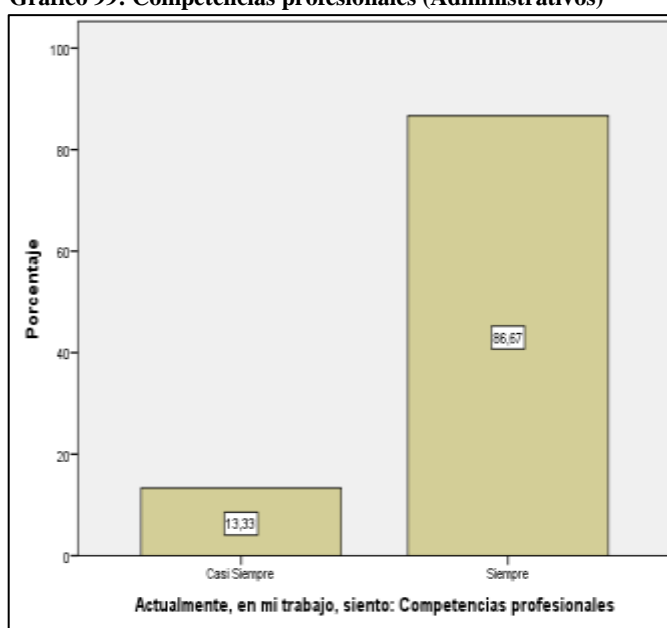
Tabla 103: Competencias profesionales (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Siempre</b>	6	13,3	13,3	13,3
<b>Válidos Siempre</b>	39	86,7	86,7	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 99: Competencias profesionales (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

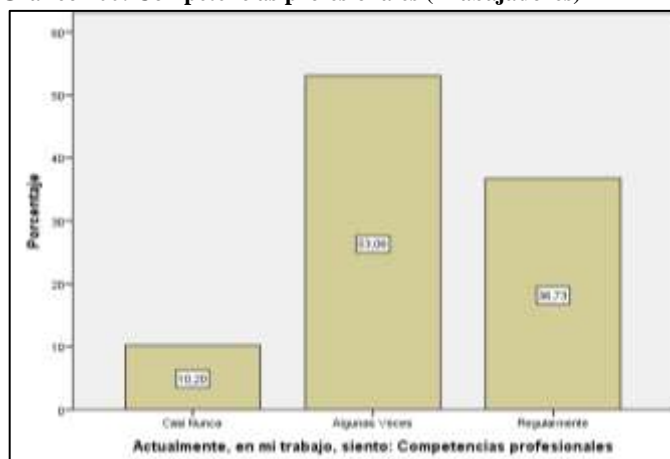
Tabla 104: Competencias profesionales (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	5	10,2	10,2	10,2
<b>Válidos Algunas Veces</b>	26	53,1	53,1	63,3
<b>Regularmente</b>	18	36,7	36,7	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 100: Competencias profesionales (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 103 el 86,7% de los administrativos siempre presentan buenas competencias profesionales, el 13,3% casi siempre siente competencias profesionales dentro del trabajo lo que quiere decir que muchos de ellos tienen la capacidad de ejecutar una tarea y ponerla en marcha para así obtener resultados satisfactorios para beneficio de la institución; en la tabla 104 el 53,1% de los trabajadores algunas veces ha tenido competencias profesionales y el 10,2% casi nunca ha sentido competencias dentro del trabajo esto se debe a que muchos de los trabajadores no tienen la habilidad para cumplir con una tarea ya sea esta por la falta de información o por la carencia de conocimientos.

**11.3.1. Factor de Efectos Colaterales****11.3.1.1. Escala de Somatización (Administrativos y Trabajadores)****11.3.1.1.1. Actualmente en mi trabajo siento: Trastornos digestivos**

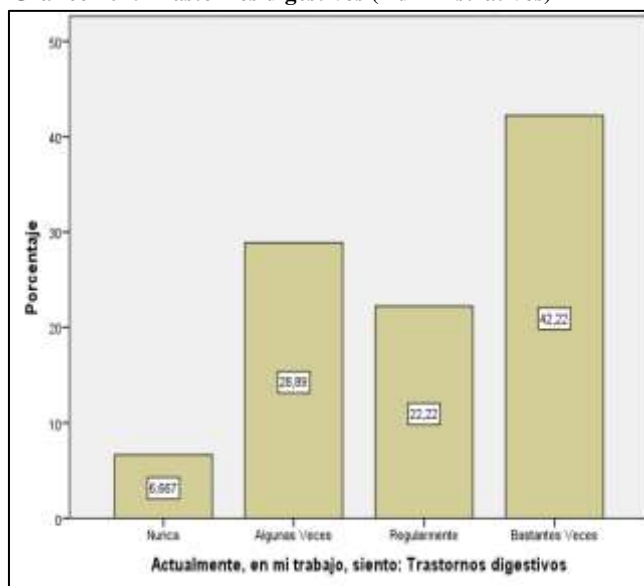
Tabla 105: Trastornos digestivos (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Algunas Veces	13	28,9	28,9	35,6
Válidos Regularmente	10	22,2	22,2	57,8
Bastantes Veces	19	42,2	42,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 101: Trastornos digestivos (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

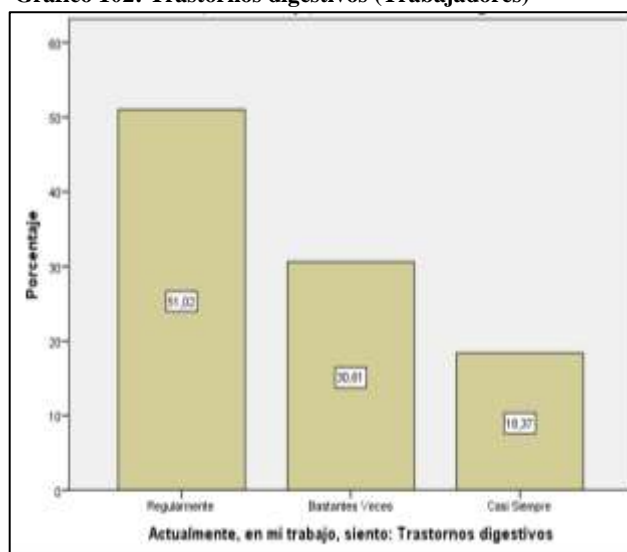
Tabla 106: Trastornos digestivos (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	25	51,0	51,0
	Bastantes Veces	15	30,6	81,6
	Casi Siempre	9	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 102: Trastornos digestivos (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 105 el 6,7% de los administrativos nunca ha sentido trastornos digestivos, el 42,2% casi siempre han sentido trastornos digestivos esto puede darse a que no tienen una buena alimentación provocando este tipo de problema afectando en el estado de ánimo y dando como resultado un bajo cumplimiento de las actividades; mientras que en la tabla 106 el 10,2% de los trabajadores casi nunca tienen problemas de trastornos digestivos y el 51,0% regularmente tienen trastornos digestivos debido a que no mantienen una adecuada higiene por lo que muchos de ellos trabajan fuera de la institución y son propensos a contraer bacterias de igual manera no se alimentan correctamente por el poco tiempo que tienen.

#### 11.3.1.1.2. Actualmente en mi trabajo siento: Dolores de cabeza

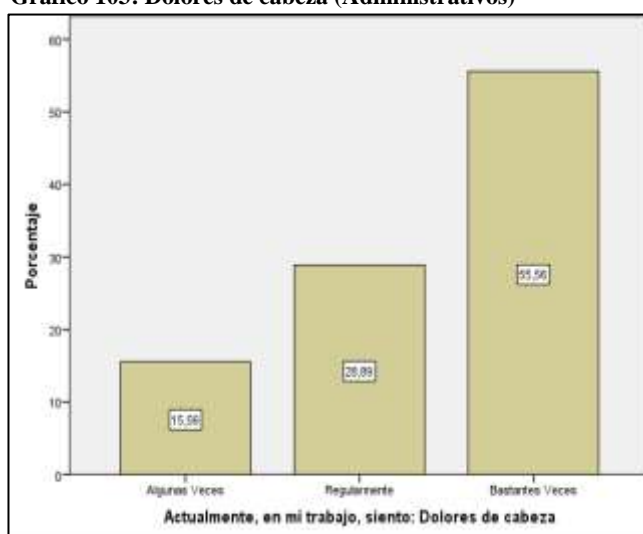
Tabla 107: Dolores de cabeza (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Algunas Veces	7	15,6	15,6	15,6
Regularmente	13	28,9	28,9	44,4
Bastantes Veces	25	55,6	55,6	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 103: Dolores de cabeza (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

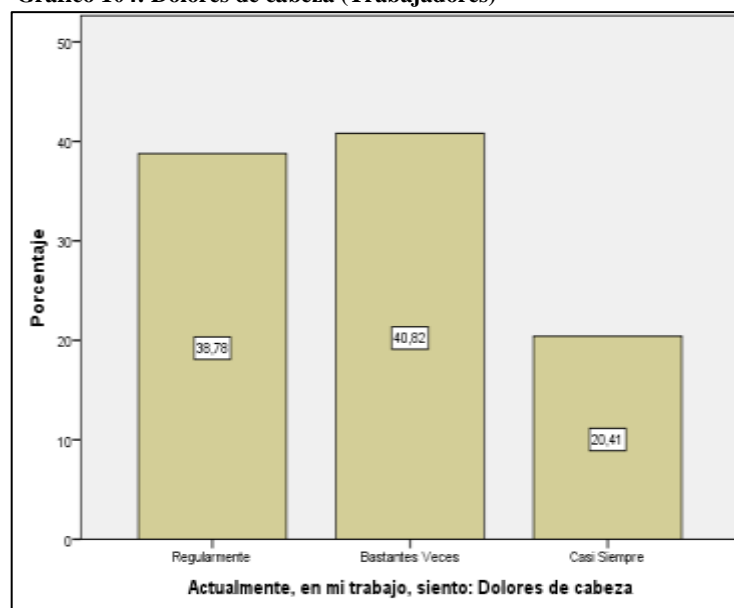
Tabla 108: Dolores de cabeza (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	19	38,8	38,8
	Bastantes Veces	20	40,8	79,6
	Casi Siempre	10	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 104: Dolores de cabeza (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 107 el 15,6% de los administrativos algunas veces han sentido dolores de cabeza, el 55,6% bastantes veces tienen dolores de cabeza dentro del trabajo esto puede ser provocado por las exigencias que tienen en el cumplimiento de las tareas ya sea por los jefes como también por los usuarios quienes son los que requieren de información sobre un trámite; por otra parte en la tabla 108 el 40,8% de los trabajadores bastantes veces sienten dolores de cabeza y el 20,4% casi siempre tienen este tipo de dolor debido a que algunos trabajadores cumplen sus tareas fuera de la institución y el clima sobre todo el sol les afecta, además la sobrecarga de trabajo que tienen provoca este síntoma.

### 11.3.1.1.3. Actualmente en mi trabajo siento: Insomnio

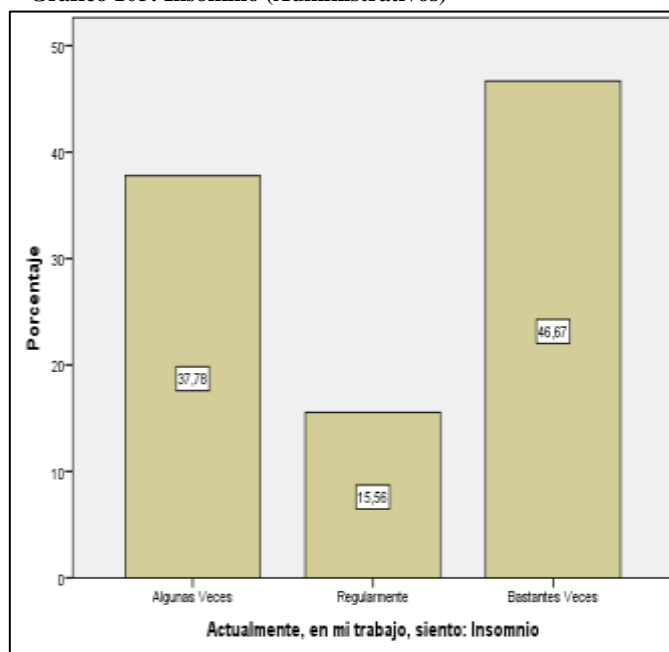
Tabla 109: Insomnio (Administrativos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	17	37,8	37,8	37,8
	Regularmente	7	15,6	15,6	53,3
	Bastantes Veces	21	46,7	46,7	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 105: Insomnio (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

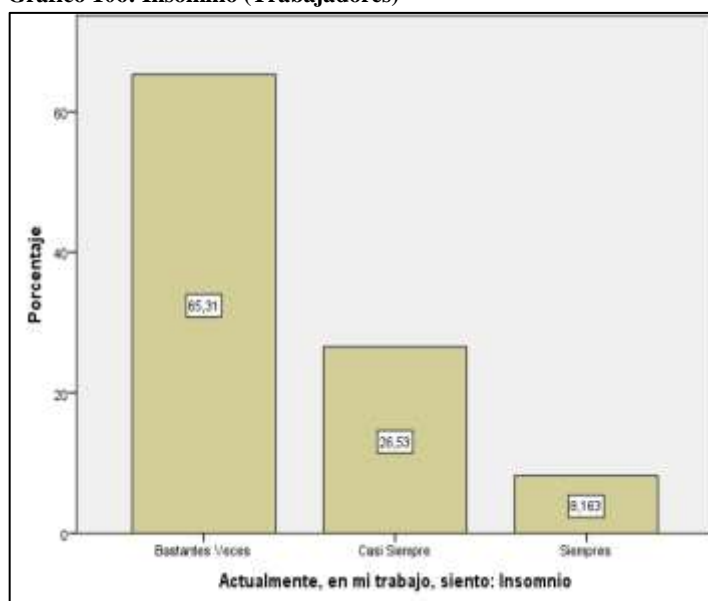
Elaborado por: Monge Mallury

Tabla 110: Insomnio (Trabajadores)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	32	65,3	65,3	65,3
	Casi Siempre	13	26,5	26,5	91,8
	Siempre	4	8,2	8,2	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Gráfico 106: Insomnio (Trabajadores)**

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

### **Análisis:**

Los administrativos en la tabla 109 dicen que el 46,7% bastantes veces sienten insomnio, el 15,6% regularmente en el trabajo han sentido insomnio esto puede ser provocado porque muchos de ellos se sienten preocupados porque una tarea no fue cumplida correctamente y no logran conciliar el sueño y sienten este síntoma dentro de las horas de trabajo; por otra parte los trabajadores en la tabla 110 manifiestan que el 65,3% bastantes veces tienen insomnio y el 8,2% siempre sienten insomnio dentro del trabajo lo que significa que muchos de ellos luego de una jornada laboral larga no pueden dormir debido al cansancio y de la misma manera al siguiente día no pueden cumplir con las nuevas tareas.

#### **11.3.1.1.4. Actualmente en mi trabajo siento: Dolores de espalda**

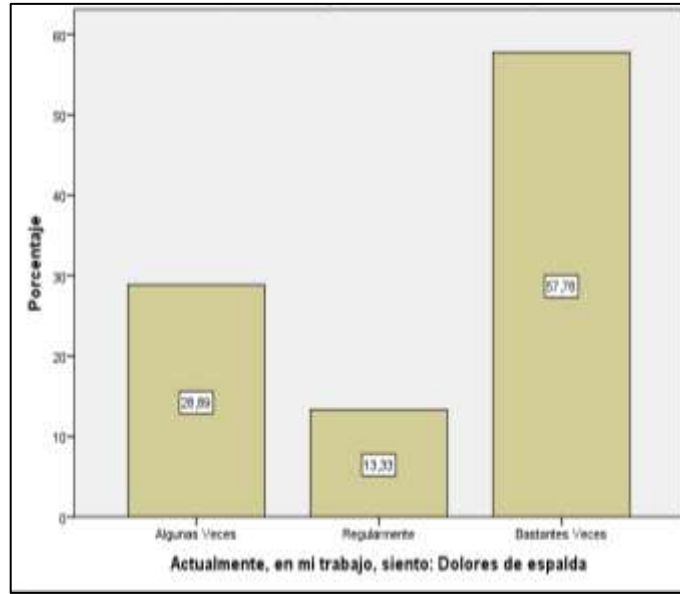
**Tabla 111: Dolores de espalda (Administrativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	13	28,9	28,9
	Regularmente	6	13,3	42,2
	Bastantes Veces	26	57,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 107: Dolores de espalda (Administrativos)**



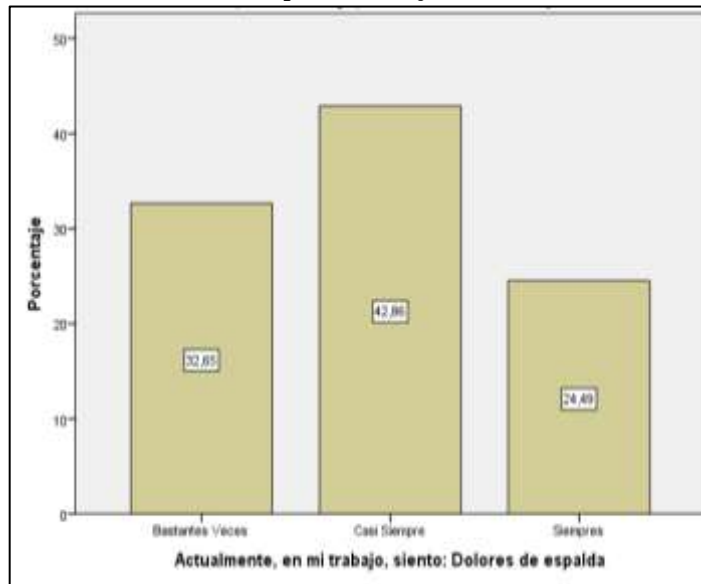
**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Tabla 112: Dolores de espalda (Trabajadores)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>				
Bastantes Veces	16	32,7	32,7	32,7
Casi Siempre	21	42,9	42,9	75,5
Siempre	12	24,5	24,5	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

**Gráfico 108: Dolores de espalda (Trabajadores)**



**Fuente:** Cálculo Spss  
**Elaborado por:** Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 111 los administrativos en un 57,8% bastantes veces tienen dolores de espalda, el 13,3% regularmente han sentido dolores de espalda esto se debe a que muchos de ellos emplean una mala postura en sus puestos de trabajo, así como también este tipo de dolor puede provocar una desconcentración al momento de ejecutar una tarea; mientras que en la tabla 112 el 42,9% de los trabajadores casi siempre presenta dolores de espalda y el 24,5% siempre tiene dolores de espalda dentro del trabajo lo que quiere decir que muchos de ellos se esfuerzan mucho por cumplir sus tareas que son asignadas fuera de la institución y por ende emplean un esfuerzo físico mayor llegando a sentir este síntoma por varias veces.

#### 11.3.1.1.5. Actualmente en mi trabajo siento: Tensiones musculares

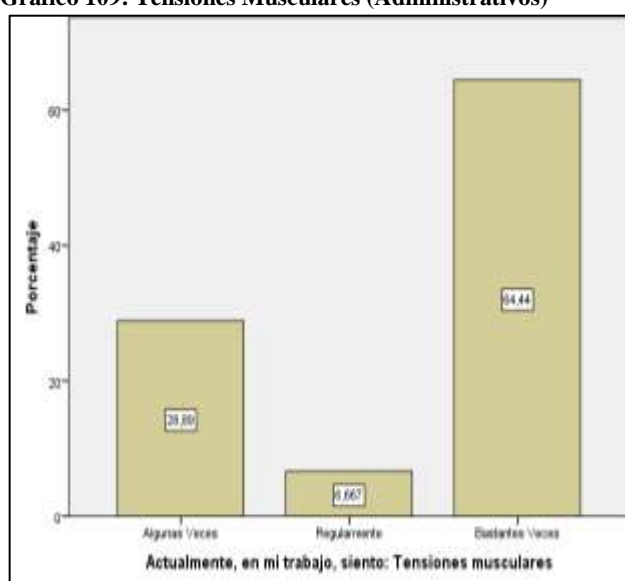
Tabla 113: Tensiones musculares (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	13	28,9	28,9
	Regularmente	3	6,7	35,6
	Bastantes Veces	29	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 109: Tensiones Musculares (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

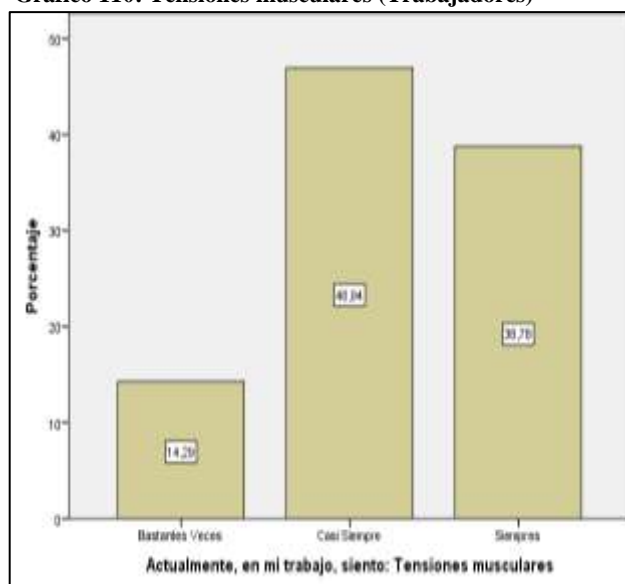
Tabla 114: Tensiones musculares (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	7	14,3	14,3
	Casi Siempre	23	46,9	61,2
	Siempre	19	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 110: Tensiones musculares (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Los administrativos en la tabla 113 dicen que el 64,4% bastantes veces han sentido tensiones musculares, el 6,7% regularmente han tenido tensiones musculares dentro del trabajo lo que puede ser provocado por mantener una sola postura y no mantener una constante movilización dentro del área laboral; mientras que los trabajadores en la tabla 114 manifiestan en un 46,9% que casi siempre poseen tensiones musculares y el 14,3% ha sentido bastantes veces tensiones musculares lo que significa que muchos de ellos realizan su trabajo fuera de la institución y el estrés que poseen al ejecutar una actividad puede provocar este síntoma como también el frío que se contrae puede ocasionar una tensión muscular debido a que no tienen la ropa adecuada.

### 11.3.1.2. Escala de Desgaste (Administrativos y Trabajadores)

#### 11.3.1.2.1. Actualmente en mi trabajo siento: Sobrecarga de trabajo

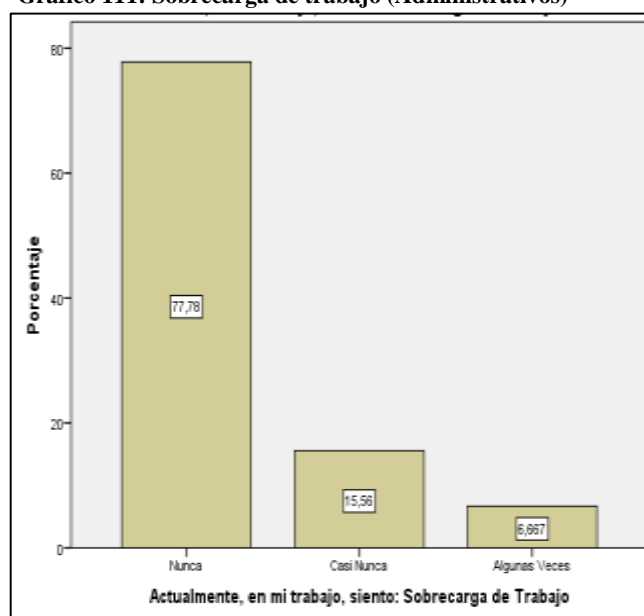
Tabla 115: Sobrecarga de Trabajo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	35	77,8	77,8
	Casi Nunca	7	15,6	93,3
	Algunas Veces	3	6,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 111: Sobrecarga de trabajo (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

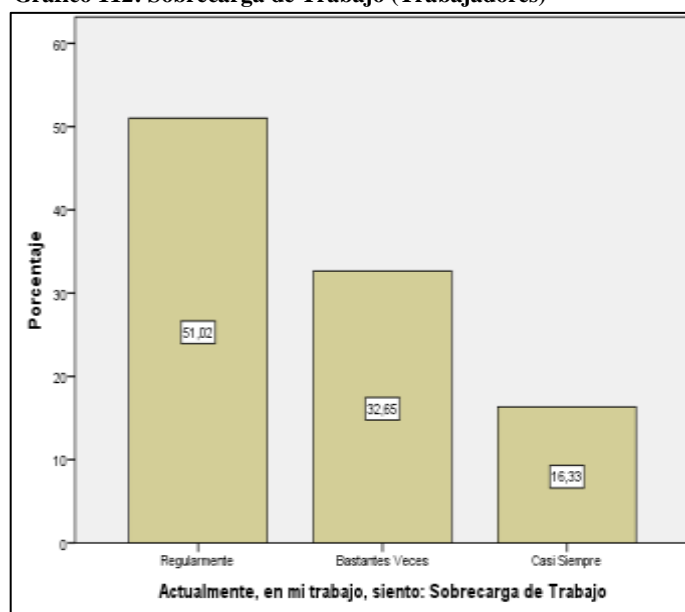
Tabla 116: Sobrecarga de Trabajo (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	25	51,0	51,0
	Bastantes Veces	16	32,7	83,7
	Casi Siempre	8	16,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 112: Sobrecarga de Trabajo (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 115 el 6,7% de los administrativos algunas veces han sentido sobrecarga de trabajo, el 77,8% de nunca ha sentido sobrecarga de trabajo por lo que muchos de ellos al momento de que el jefe les asigna una tarea lo cumplen inmediatamente sin la necesidad de sentirse obligados; por otra parte, en la tabla 116 el 51,0% de los trabajadores regularmente posee sobrecarga de trabajo y el 16,3% casi siempre tienen sobrecarga de trabajo debido a que muchos de ellos se esfuerzan por ejecutar un tarea y por lo general el jefe lo obliga a cumplir haciendo que el trabajador acumule y sienta una sobrecarga.

**11.3.1.2.2. Actualmente en mi trabajo siento: Desgaste emocional**

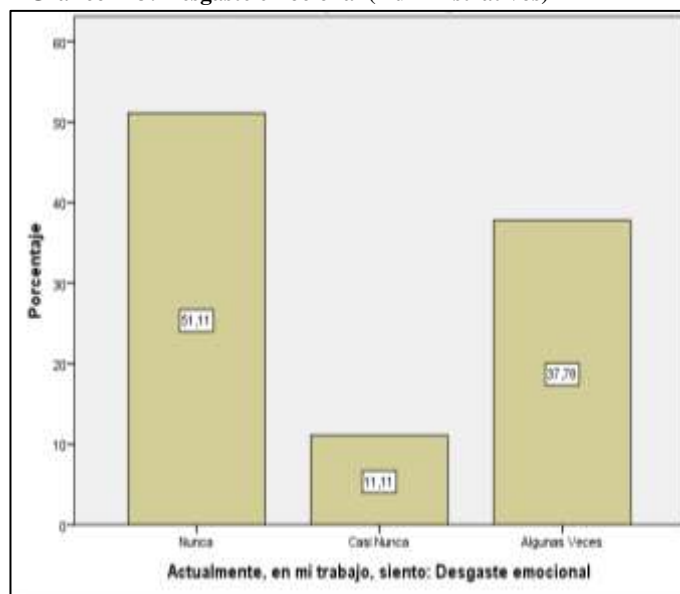
Tabla 117: Desgaste emocional (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	23	51,1	51,1
	Casi Nunca	5	11,1	62,2
	Algunas Veces	17	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 113: Desgaste emocional (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

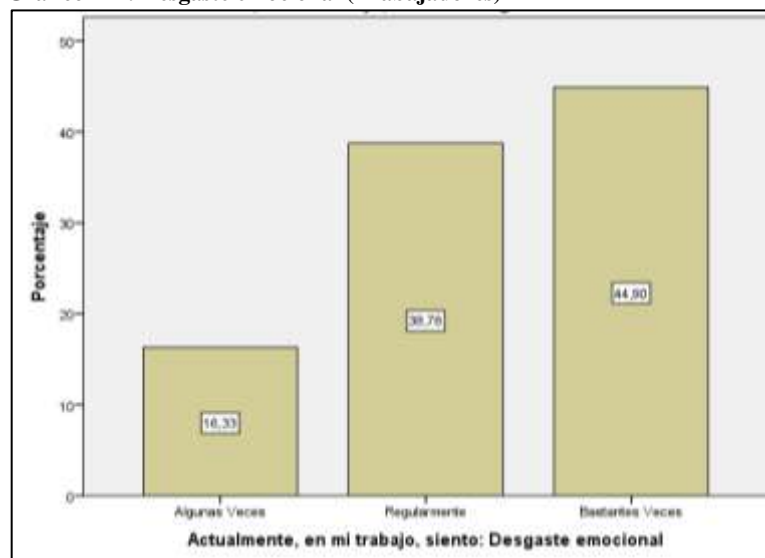
Tabla 118: Desgaste emocional (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	8	16,3	16,3
	Regularmente	19	38,8	55,1
	Bastantes Veces	22	44,9	100,0
	<b>Total</b>	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 114: Desgaste emocional (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Los administrativos en la tabla 117 dicen que el 11,1% casi nunca tienen un desgaste emocional, el 51,1% nunca ha sentido desgaste emocional dentro del trabajo por lo que muchos de ellos se sienten satisfechos de lo que realizan a diario, así como también al realizar sus actividades lo ejecutan con emoción reflejando un estado de ánimo alto ante los usuarios y los jefes; mientras que los trabajadores en la tabla 118 manifiestan que un 16,3% han sentido desgaste emocional y el 44,9% bastantes veces tienen desgaste emocional debido a que al momento de cumplir su trabajo estos presentan un agotamiento físico y pierden la energía para poder realizarlo de la mejor manera sintiéndose emocionalmente agotados.

#### 11.3.1.2.3. Actualmente en mi trabajo siento: Agotamiento físico

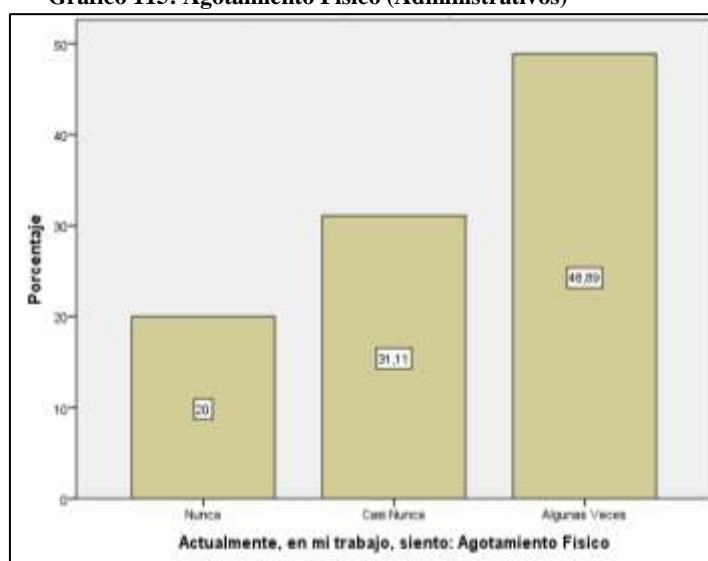
Tabla 119: Agotamiento Físico (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	20,0	20,0	20,0
Casi Nunca	14	31,1	31,1	51,1
Algunas Veces	22	48,9	48,9	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 115: Agotamiento Físico (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

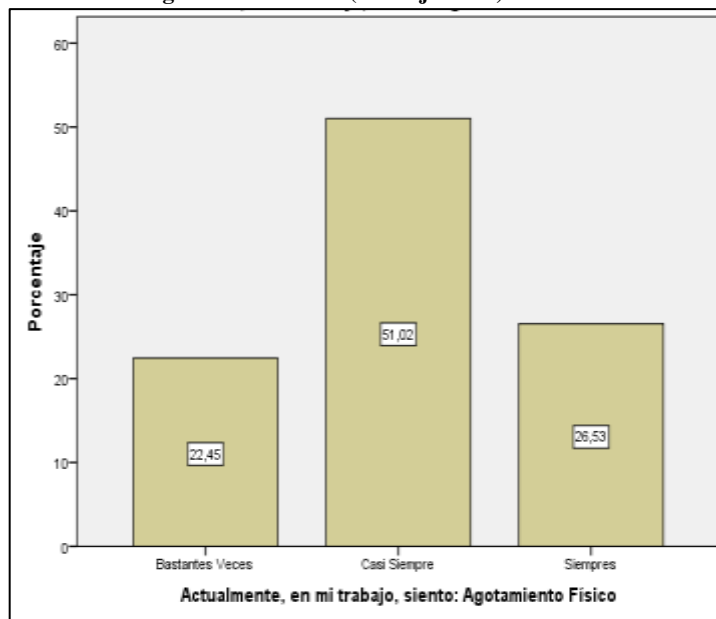
Tabla 120: Agotamiento Físico (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bastantes Veces</b>	11	22,4	22,4	22,4
<b>Casi Siempre</b>	25	51,0	51,0	73,5
<b>Siempre</b>	13	26,5	26,5	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 116: Agotamiento Físico (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 119 el 48,9% de los administrativos algunas veces han tenido agotamiento físico, el 20,0% nunca han sentido agotamiento físico dentro de su trabajo por lo que significa que muchos de ellos realizan sus tareas sin esforzarse mucho y no perjudican su salud y también tienen descansos repentinos durante su jornada; por otra parte en la tabla 120 el 22,4% bastantes veces sienten un agotamiento físico y el 51,0% casi siempre tienen agotamiento físico debido a que su esfuerzo por cumplir con una tarea fuera de la institución es grande y agotan todas sus fuerzas además varios de los jefes los obligan a trabajar seguidamente y no tener un descanso.

### 11.3.1.2.4. Actualmente en mi trabajo siento: Saturación mental

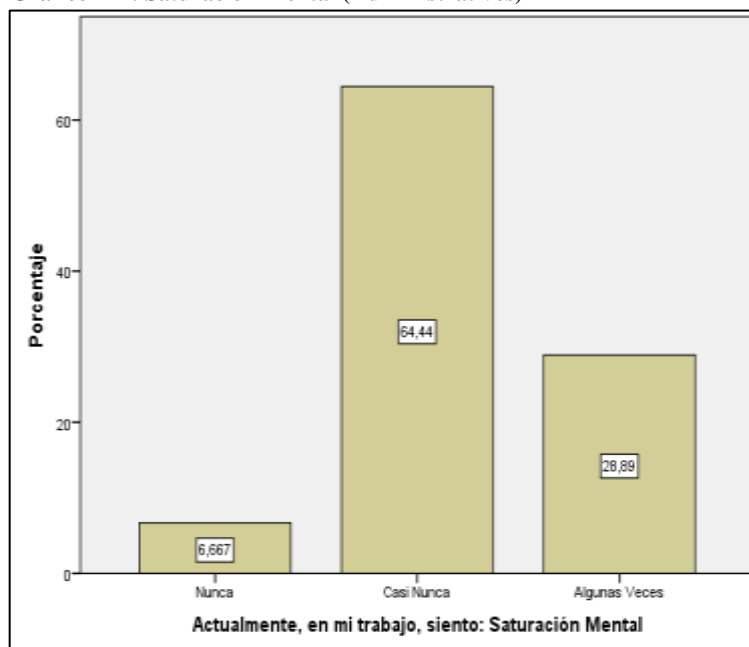
Tabla 121: Saturación Mental (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	29	64,4	64,4	71,1
Algunas Veces	13	28,9	28,9	100,0
<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 117: Saturación Mental (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

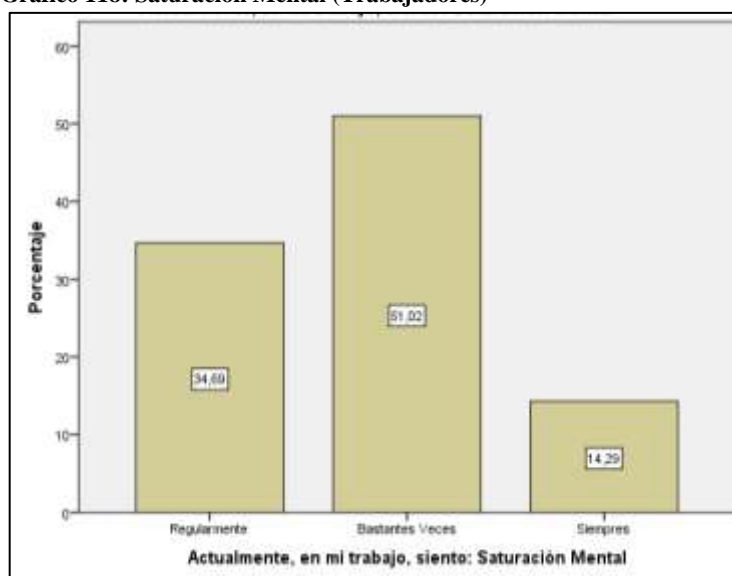
Tabla 122: Saturación Mental (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Regularmente	17	34,7	34,7	34,7
Bastantes Veces	25	51,0	51,0	85,7
Siempre	7	14,3	14,3	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 118: Saturación Mental (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

**Análisis:**

De acuerdo a la tabla 121 el 64,4% de los administrativos casi nunca ha tenido saturación mental, el 6,7% nunca ha sentido saturación mental dentro del trabajo muchos de ellos no presentan este tipo de saturación debido a que son capaces de cumplir con cualquier tarea empelando los conocimientos suficientes; sin embargo en la tabla 122 el 51,0% de los trabajadores bastantes veces tienen saturación mental y el 14,3% siempre han sentido dentro de su trabajo saturación mental esto se debe a que muchos de ellos al realizar una tarea las repiten varias veces y se estancan ya sea por la falta de conocimientos o porque se sienten nerviosos de no obtener resultados satisfactorios.

**11.3.1.3. Escala de Alineación (Administrativos y Trabajadores)****11.3.1.3.1. Actualmente en mi trabajo siento: Mal humor**

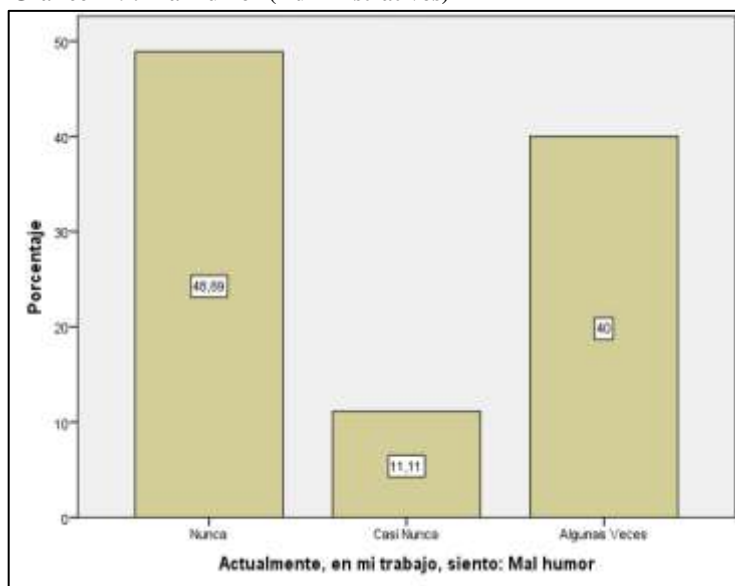
Tabla 123: Mal humor (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	48,9	48,9
	Casi Nunca	5	11,1	60,0
	Algunas Veces	18	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 119: Mal humor (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

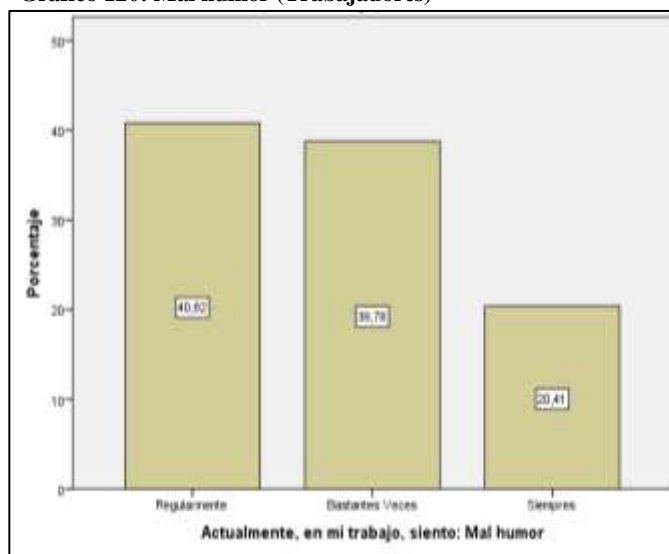
Tabla 124: Mal humor (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Regularmente</b>	20	40,8	40,8	40,8
<b>Bastantes Veces</b>	19	38,8	38,8	79,6
<b>Siempre</b>	10	20,4	20,4	100,0
<b>Total</b>	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 120: Mal humor (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 123 el 48,9% de los administrativos nunca han tenido mal humor, el 11,1% casi nunca han sentido dentro del trabajo mal humor debido a que se sienten cómodos en sus puestos de trabajo y no existen problemas entre compañeros como también con el jefe permitiendo de esta manera cumplir satisfactoriamente con su trabajo; por otra parte en la tabla 124 el 40,8% de los trabajadores regularmente tienen mal humor y el 20,4% siempre han sentido mal humor dentro del trabajo esto se puede dar debido a que al realizar una tarea estos no obtuvieron resultados favorables, también se puede dar por muchos esfuerzo físicos altos los mismo que pueden perjudicar la conducta de cada uno de ellos y mantener relaciones laborales malas entre los compañeros y jefes.

#### 11.3.1.3.2. Actualmente en mi trabajo siento: Baja realización personal

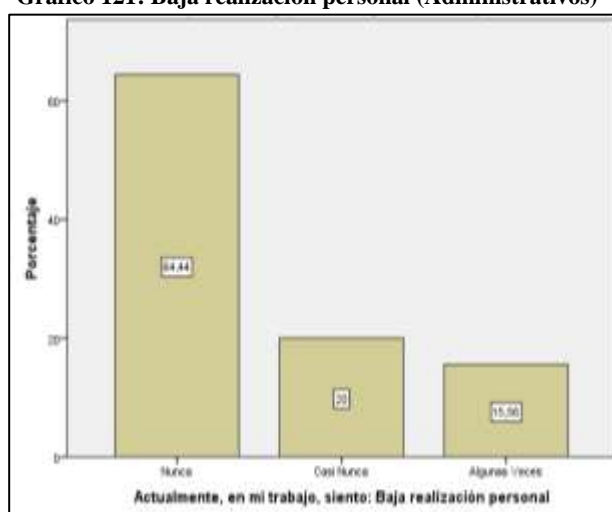
Tabla 125: Baja realización personal (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	29	64,4	64,4	64,4
Casi Nunca	9	20,0	20,0	84,4
Algunas Veces	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Calculo Spss

Elaborado por: Mallury Monge

Gráfico 121: Baja realización personal (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

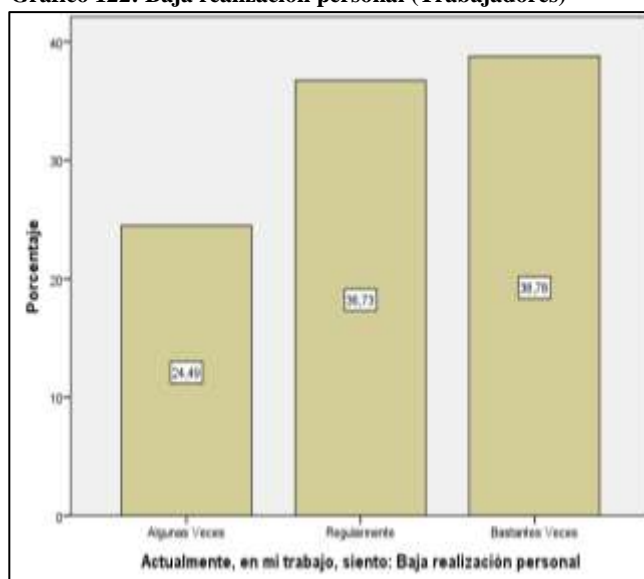
Tabla 126: Baja realización personal (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	12	24,5	24,5
	Regularmente	18	36,7	61,2
	Bastantes Veces	19	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 122: Baja realización personal (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

Para los administrativos en la tabla 125 el 15,6% casi nunca han tenido una baja realización, el 64,4% nunca han tenido una baja realización personal dentro del trabajo lo que significa que varios de ellos se sienten satisfechos de cumplir con las diferentes tareas, así como también emplea nuevos mecanismos de mejora en beneficio de la institución sintiéndose capaz de afrontar nuevos retos; mientras que para los trabajadores en la tabla 126 el 24,5% algunas veces han sentido una baja realización y el 38,8% bastantes veces han tenido dentro de sus áreas de trabajo una baja realización personal esto se debe a que muchos de ellos piensan negativamente sintiéndose inconformes al cumplir una tarea y de la misma manera insatisfechos en su lugar de trabajo.

### 11.3.1.3.3. Actualmente en mi trabajo siento: Trato despersonalizado

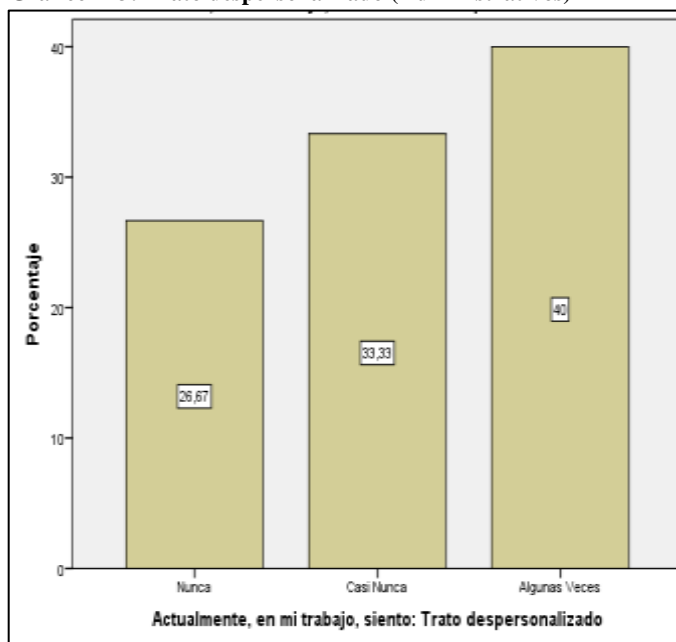
Tabla 127: Trato despersonalizado (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	12	26,7	26,7
	Casi Nunca	15	33,3	60,0
	Algunas Veces	18	40,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 123: Trato despersonalizado (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

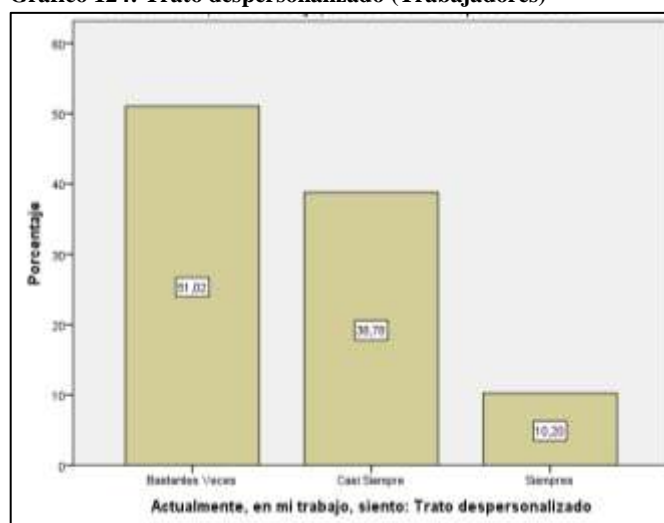
Tabla 128: Trato despersonalizado (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastantes Veces	25	51,0	51,0
	Casi Siempre	19	38,8	89,8
	Siempre	5	10,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 124: Trato despersonalizado (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis

De acuerdo a la tabla 127 el 40,0% de los administrativos algunas veces han sentido un trato despersonalizado, el 26,7% nunca han sentido un trato despersonalizado dentro de su trabajo por lo que se sienten conformes de recibir un trato amable por sus jefes como también por los compañeros elevando el autoestima e incentivándoles a cumplir correctamente con su trabajo; por otra parte en la tabla 128 el 51,0% de los trabajadores bastantes veces han sentido un trato despersonalizado y el 10,2% siempre han sentido dentro de sus áreas un trato despersonalizado lo que quiere decir que muchos de ellos al acatar una orden y no cumplir correctamente estos tienen un maltrato psicológico por parte de sus jefes haciéndoles sentirse culpables de no obtener resultados satisfactorios.

#### 11.3.1.3.4. Actualmente en mi trabajo siento: Frustración

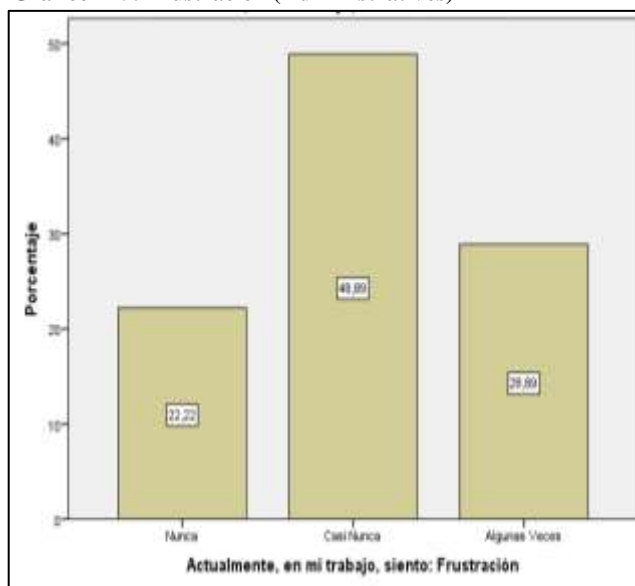
Tabla 129: Frustración (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	22,2	22,2	22,2
Casi Nunca	22	48,9	48,9	71,1
Algunas Veces	13	28,9	28,9	100,0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 125: Frustración (Administrativos)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

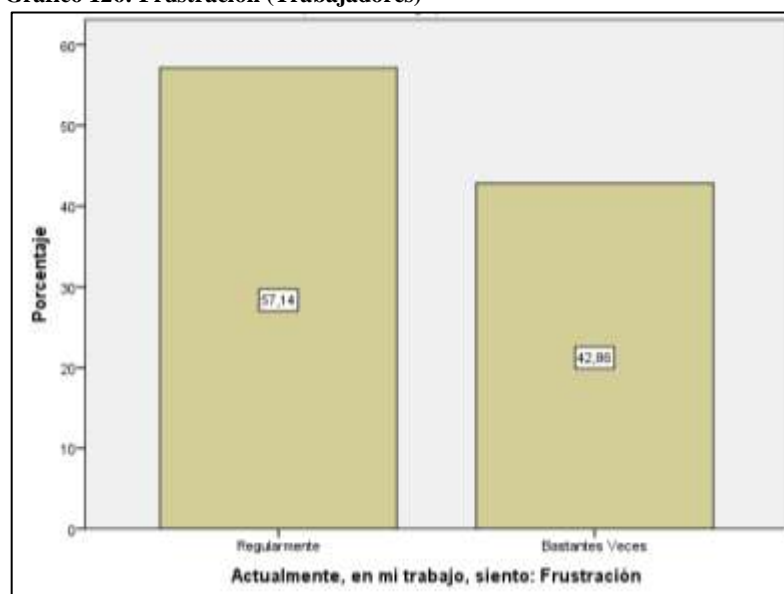
Tabla 130: Frustración (Trabajadores)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	28	57,1	57,1	57,1
Válidos Bastantes Veces	21	42,9	42,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

Gráfico 126: Frustración (Trabajadores)



Fuente: Cálculo Spss

Elaborado por: Monge Mallury

### Análisis:

En la tabla 129 el 48,9% de los administrativos casi nunca ha sentido frustración, el 22,2% nunca ha tenido un estado de frustración dentro del trabajo lo que significa que muchos de ellos se sienten satisfechos de cumplir con las tareas dentro de su área de trabajo y de la misma manera estos reflejen resultados satisfactorios en beneficio de la institución; mientras que en la tabla 130 el 57,1% de los trabajadores regularmente han sentido frustración y el 42,9% bastantes veces han sentido dentro de su trabajo una frustración debido a que las expectativas que ellos esperaban al ejecutar una tarea y ponerla en marcha esta no tuvo los resultados esperados sintiéndose insatisfechos de no poder cumplir con lo planificado.

### 11.3. Correlación de Pearson

**Tabla 131: Coeficiente de correlación de Pearson**

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,99 a +0,99
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

**Fuente:** Pearson

**Tabla 132: Correlación de Pearson**

		Clima Organizacional (agrupado)	Bienestar Laboral (agrupado)
Clima Organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,422**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	45	45
Bienestar Laboral (agrupado)	Correlación de Pearson	,422**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	45	45

**Fuente:** Cálculo Spss

**Elaborado por:** Monge Mallury

**Análisis:**

En la tabla 132 se puede observar que la “r” de Pearson es de 0,422, este resultado nos indica que existe una correlación positiva lo que quiere decir que el clima organizacional y bienestar laboral tienen una relación directa por lo que incide los resultados de las actividades que realizan a diario los administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

El resultado obtenido de las variables nos indica que dentro del clima organizacional al no mantener una buena confianza administrativo y jefe o trabajador y jefe puede afectar en el rendimiento y en el cumplimiento de las actividades que realizan a diario, así como también si no se mantienen un trato cordial y buenas relaciones sociales todo lo que se realiza dentro y fuera de la institución puede reflejar desorganización presentando a los usuarios una mala imagen de la misma, por otra dentro del bienestar laboral lo que afecta es la motivación ya que muchos de ellos no sienten este aspecto y de la misma manera el apoyo de los jefes, por lo que presentan malos resultados en el cumplimiento de su trabajo, además el bienestar que cada administrador y trabajador visualiza dentro de la institución se ve reflejado en su salud debido a que la mayor parte de estos no tienen las herramientas y equipos adecuados para poder cumplir con una tarea y es en donde los problemas como las tensiones musculares, los trastornos digestivos, el mal humor se ve reflejado y de la misma manera la frustración que siente por no haber alcanzado resultados satisfactorios en beneficio de la institución.

**11.4. Resumen de los resultados obtenidos****11.4.1. Resultados de la encuesta del clima organizacional**

En esta investigación se pudo determinar y visualizar que el Clima Organizacional que actualmente tiene el GAD Municipal del Cantón Pujilí es un tipo de clima consultivo ya que los administrativos mencionaron que los jefes de cada uno de los departamentos toman en cuenta la opinión de cada uno de ellos para de esta manera tener resultados que beneficien a la institución, de la misma manera existe una confianza por parte de los administrativos para solicitar permisos. Mientras que para los trabajadores el clima organizacional que actualmente tienen la institución es un clima autoritarismo paternalista debido a que estos no sienten que

forman parte en la toma de decisiones en beneficio y crecimiento de la institución, por lo que para los trabajadores existe poca confianza en el cumplimiento de una tarea y además manifestaron que muchos de ellos tienen miedo de solicitar el permiso correspondiente a cada uno de sus jefes debido a que sienten obtener una respuesta negativa para lo cual toman otras medidas como acudir al departamento de talento humano y poder solicitar el permiso correspondiente.

Además, existe también un tipo de clima que es el participativo en grupo ya que se pudo visualizar y determinar que los jefes mantienen charlas con los administrativos y trabajadores en donde se dan las respectivas indicaciones necesarias para que estos cumplan con responsabilidad las tareas asignadas manteniendo la confianza segura en cada uno de ellos de que se va a cumplir con satisfacción lo establecido.

Sin embargo, al realizar las respectivas investigaciones y determinar la correlación, se obtuvo como resultado que estas dos variables tienen una correlación positiva, lo que quiere decir que el Clima Organizacional tienen una gran influencia en el Bienestar Laboral de la institución debido a que no existe un clima consultivo y participativo en grupo por igual tanto para los administrativos como trabajadores lo que les dificulta en el bienestar y desarrollo del cumplimiento de las tareas y en brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

Las funciones que se pudieron visualizar y determinar dentro de la institución fue la responsabilidad para los administrativos ya que estos mantienen este valor presente debido a que se sitúan en los mejores puestos obteniendo recompensas por parte de los jefes y de la misma manera manifestaron que realizan sus tareas con audacia obteniendo resultados satisfactorios, mientras que los trabajadores no sienten el apoyo y no son recompensados por parte de los jefes lo que les dificulta cumplir con responsabilidad y audacia su trabajo y se mantienen en puestos bajos y no acorde a los conocimientos de cada uno de ellos.

En cuanto se refiere a las dimensiones y los elementos del clima organizacional del GAD Municipal del Catón Pujilí, los administrativos dentro de la institución tienen buenas relaciones sociales y relaciones humanas con los trabajadores, con los jefes y los usuarios, además su nivel de rendimiento se ve reflejado en el trabajo que realizan a diario debido a que cumplen con una buena planificación y no existen una desorganización por parte de ellos, sin embargo los

trabajadores no sienten una buena relación con los demás compañeros por lo que se reflejan conflictos entre ellos, también no sienten una buena motivación por parte de los jefes y no cuentan con una planificación por lo que muchas de las veces su trabajo refleja una desorganización y sus resultados no son los mejores y los esperados.

Por último, los administrativos y trabajadores manifiestan que, al mantener un poco más de apoyo por parte de los jefes, así como también exista igualdad al motivarlos, el clima organizacional presentará resultados satisfactorios en beneficio de la institución como en cada uno de ellos.

#### **11.4.2. Resultados de la encuesta del bienestar laboral**

A través de la encuesta sobre el bienestar laboral realizada a los administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí se pudo determinar la existencia de varios factores por parte de cada uno de ellos en donde los administrativos sienten un factor de logro en el cumplimiento de las tareas que realizan ya que estos manifestaron tener satisfacción por lo que realizan, se sienten seguros de pertenecer dentro de la institución con las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo correctamente, mientras que los trabajadores al cumplir con su trabajo fuera de institución no sienten seguridad debido al peligro que existe y de la misma manera no se sienten satisfechos de que la tarea que realizaron obtenga buenos resultados.

Los administrativos también sienten un factor de reconocimiento y de responsabilidad ya que se sienten motivados por sus jefes manteniendo un estado de ánimo óptimo y también tienen un rendimiento alto en la ejecución de una actividad se sienten comprometidos con el trabajo y cumplen con eficacia todo lo que se les asigna. Para los trabajadores es muy difícil cumplir con responsabilidad las tareas por lo que muchos de ellos no se sienten motivados no existe un factor de reconocimiento para cada uno de ellos, no sienten eficacia en lo que realizan tienen una baja participación en las decisiones de la institución, además se pudo visualizar y muchos de los administrativos y trabajadores manifestaron sentirse inconformes con sus puestos debido a la falta de comunicación con los jefes y también porque no existe una oportunidad de promoción laboral.



Aportaciones						X		2
<b>TOTAL</b>						1	2	8

Elaborado por: Mallury Monge

**Total, impacto económico= 8/3**

**Total, impacto económico= 2,67**

**Total, impacto económico= Impacto Medio Positivo**

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 134 el impacto económico que genera dentro del proyecto es un impacto medio positivo, ya que este al presentar un bienestar laboral excelente dentro del GAD Municipal del Cantón Pujilí y al incentivar a cada uno de los administrativos y trabajadores para que aporten con nuevas ideas de mejora en beneficio de la institución, se podrá obtener así una rentabilidad para el progreso y crecimiento de la misma.

## 12.2. Impacto social

**Tabla 135:** Matriz de impacto social

Nivel de Impacto Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Comunicación							X	3
Motivación							X	3
Desempeño							X	3
<b>TOTAL</b>							3	9

Elaborado por: Mallury Monge

**Total, impacto económico= 9/3**

**Total, impacto económico= 3**

**Total, impacto económico= Impacto Alto Positivo**

### Análisis:

De acuerdo a la tabla 135 el impacto social que genera dentro del proyecto es un impacto alto positivo, lo que representa que dentro del GAD Municipal del Cantón Pujilí al existir una buena

comunicación por parte de los administrativos con los superiores y de la misma manera con los trabajadores y motivarlos a que cumplan con las tareas que son asignadas día a día, se podrá visualizar su desempeño en la atención que se brinda a los usuarios presentando un lado humano hacia cada uno de ellos.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO:

Tabla 136: Presupuesto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Equipos</b>				
Laptop	1	Equipo	500	500
Impresora	1	Equipo	300	300
Pendrive (Flash memory)	1	Dispositivo	12	12
<b>Transporte y salida de campo</b>				
Transporte	200	Pasajes	0,45	90
Alimentación	30	Comida	2,5	75
<b>Materiales y suministros</b>				
Resmas Papel bond A4	7	Suministros	3,5	24,5
Esferográficos	10	Suministros	0,5	5
<b>Material bibliográfico y fotocopias.</b>				
Impresiones de artículos científicos	15	Material Bibliográfico	1	15
Impresiones	3000	Suministro	0,03	90
Anillados	10	Suministro	1,5	15
Empastados	2	Suministro	40	80
<b>Gastos Varios</b>				
Trámites de titulación	15	Suministro	1.50	3
			<b>Sub Total</b>	<b>1209,5</b>
			<b>10%</b>	120,95
			<b>Total:</b>	<b>1330,45</b>

Elaborado por: Monge Mallury

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

- La investigación realizada demuestra que para Brunet el clima organizacional se refiere a las percepciones del ambiente organizacional, en donde es determinado por los valores y las actitudes de los empleados obteniendo así la satisfacción y productividad de cada uno de ellos, así como también existen tipos que influyen dentro de esta variable entre ellas tenemos el autoritarismo explotador, autoritarismo paternalista, el consultivo y el participativo de igual forma existen diferentes funciones las cuales permiten que las instituciones o empresas reflejen el ambiente organizacional que poseen, es por eso que para Robbins las funciones son: el espíritu, la intimidad, la consideración, la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el riesgo, la cordialidad, el apoyo, el conflicto, la identidad, la toleración a los errores, de la misma manera se pudo determinar un instrumento de medición validado por los autores Litwin & Stringer el cual ayudó en el diagnóstico del ambiente de la institución enfocándose principalmente en las actividades y en el comportamiento de los administrativos y trabajadores y de cómo estos perciben su ambiente de trabajo; por otra parte para Casales el bienestar laboral se genera mediante un buen ambiente laboral es decir cómo se siente la persona en su lugar de trabajo, está relacionado con la forma de comportarse, en la satisfacción laboral y de la misma manera en la competitividad, así como también existen factores los cuales determinan como el trabajador se siente al momento de cumplir con su trabajo y cuáles son los resultados que reflejan día a día, estos factores son: logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y promoción, de la misma manera se pudo determinar un instrumento de medición validado por los autores Blanch. J., Sahagún. M., Cantera. L., & Cervantes. G esta contituido de dos dimensiones, la primera dimension se basa en Bienetsra Psicosocial la cual abarca elementos como los afectos, competencias y expectativas; mientras que la segunda dimensión es la de Efectos Colaterales, la cual comprende estados relacionados como son de somatizacion, desgaste y alineación.
- Al calcular el coeficiente de Correlación de Pearson se pudo determinar que dentro del GAD Municipal del Catón Pujilí el clima organizacional que actualmente existe, influye dentro del bienestar laboral de los trabajadores, ya que al calcular se obtuvo un índice del 0,422, lo que significa una correlación positiva y por ende refleja una cierta

causalidad (causa y efecto) en cada una de las variables, es decir que si el clima organizacional sube el bienestar laboral por ende va subir, mientras que si el clima organizacional es bajo el bienestar laboral también va a bajar, todo esto puede afectar en el cumplimiento de su trabajo, así como también en la atención a los usuarios.

- Al momento de aplicar los instrumentos y obtener los resultados correspondientes se determinó que el clima organizacional y bienestar laboral se ve afectado en gran parte por los trabajadores, los resultados arrojaron que en la variable del clima organizacional los principales factores que afectan son: existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales ya que del 100% de los trabajadores, el 65,3% está relativamente en desacuerdo y el otro 34,5% está relativamente de acuerdo que existe confianza; otro de los factores importantes que se pudo notar fue que en la institución los trabajos no están bien definidos y organizados debido a que del 100% de los trabajadores el 67,3% están relativamente en desacuerdo de que existe una buena distribución de los puestos de trabajo, mientras que el 32,7% dicen estar relativamente de acuerdo con la distribución de cada uno de sus puestos; por ultimo otro de los factores importantes que afecta a esta variable es que en la institución no existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores ya que del 100% de ellos el 71,4% manifiesta estar relativamente en desacuerdo debido a que como ellos cumplen su trabajo fuera de la instrucción son excluidos y discriminados debido a que estos tienen cargos bajos y no tienen una buena comunicación con los administrativos y el 28,6% está relativamente de acuerdo de que existe buenas relaciones humanas con los administrativos. De la misma manera en la variable del bienestar laboral los trabajadores manifestaron varios factores entre los principales tenemos los siguientes: maldad, ya que del 100% de los trabajadores el 73,5% bastantes veces sienten maldad debido a que al cumplir correctamente su trabajo estos son recompensados por sus jefes mientras que otros no sintiendo envidia y causando maldad al otro, el 16,3% regularmente a sentido este tipo de maldad por parte de sus compañeros de trabajo y el 10,2% casi siempre siente maldad; otros de los factores que se pudo determinar es la motivación por el trabajo debido a que del 100% de los trabajadores, el 53,1% casi nunca ha sentido motivación por parte de sus jefes lo que les dificulta en gran parte en el cumplimiento de sus tareas como también en la atención a los usuarios, el 32,7% algunas veces ha sentido motivación por lo que realizan a diario y de la misma

manera por sus jefes y el 14,3% regularmente ha sentido algún tipo de motivación; otro factor es el rendimiento profesional, del 100% de trabajadores, el 73,5% regularmente siente rendimiento profesional esto se puede dar debido a que les falta iniciativa para realizar su trabajo y el 26,5% algunas veces siente rendimiento es decir que se siente capaz de cumplir con una tarea; otro de los factores que se ve afectado por los trabajadores es la confianza en su futuro profesional ya que del 100% de ellos el 61,2% casi nunca tienen confianza en su futuro debido a que no se arriesgan y no demuestran los conocimientos necesarios para que puedan ser ascendidos en mejores cargos, el 28,6% algunas veces siente confianza en su futuro profesional y el 10,2% regularmente siente confianza de que su futuro pueda mejorar; y por último otro factor importante es el insomnio ya que del 100% de los trabajadores, el 65,3% regularmente ha sentido este factor debido a que muchos de ellos no concilian el sueño y no descansan adecuadamente por el simple hecho de que deben cumplir su horario de trabajo y muchos de ellos lo hace desde la madrugada, el 26,5% casi siempre ha sentido insomnio y el 8,2% siempre ha sentido insomnio dentro del trabajo por la falta de un descanso adecuado.

## 14.2. Recomendaciones

- Es necesario que en la institución exista una adecuada información de lo que significa, cuáles son los factores y que instrumentos de medición optar para poder medir el clima organizacional y bienestar laboral, para que de esta manera los administrativos y trabajadores mantenga una buena planificación y cumplan con empeño su trabajo, generando resultados positivos para la institución.
- Es recomendable que en el GAD Municipal del Cantón Pujilí se deban tomar medidas necesarias para elevar el clima organizacional y con ello también el bienestar laboral, de los administrativos y trabajadores y de esta manera tener una buena imagen ante los usuarios, ya que estos son la base fundamental para llevar al éxito a la institución y de la misma manera son los que juzgan el comportamiento de cada uno de ellos.
- Se recomienda que las autoridades y los jefes departamentales del GAD Municipal del Cantón Pujilí, consideren y analicen mi trabajo de investigación y tomen en cuenta los factores determinados que afectan tanto a la variable del clima organizacional y bienestar laboral de la institución por parte de los trabajadores y de la misma manera se tomen medidas de mejora para generar nuevos conocimientos, elevar su desempeño en cumplimiento de sus funciones y y promover el crecimiento profesional de cada uno de ellos.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, E., & Ortiz. (2002). *Asesorías para el Diagnóstico/Intervención del Clima Organizacional./trabajo de grado, Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Javeriana.* Colombia.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 26(2), 157–170.  
<https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones* (1897th ed.). Recuperado de <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2015/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Brunet, L. (1999). *Estrategias del clima organizacional, Clima Organizacional a Nivel Universitario*. México: Prentice.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109–137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Castillo, C., & Del Pino, N. (2000). *Vita Cultura*. Obtenido de Vita Cultura: <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizational.htm>
- Casales. (2003). República de Colombia Ministerio de Educación Nacional Dirección de Descentralización. Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-190204\\_archivo\\_pdf\\_guia\\_programa.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Amanuel.
- Chiavenato. (2000). *Administración de los RR.HH* (Quinta). Recuperado de <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administracion3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Domínguez, C. (2011). Obtenido de <http://www.codigosdelseser.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Duro. (2013). *Psicología de calidad de vida laboral desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Piramide.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para

- las organizaciones. *Revista de La Facultad de Medicina*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692006000200002](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002)
- Furham, A. (2001). *Psicología organizacional: comportamiento de los individuos en las organizaciones*. Obtenido de [https://serviciosva.itesm.mx/PlanesEstudio/Consultas/Materias/ConsultaMaterias.aspx?Form=Consultar\\_Materias\\_Sintetico&ClaveMateria=CC1002&Idioma=ESP](https://serviciosva.itesm.mx/PlanesEstudio/Consultas/Materias/ConsultaMaterias.aspx?Form=Consultar_Materias_Sintetico&ClaveMateria=CC1002&Idioma=ESP)
- García, M., & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato*. Universidad de Guanajuato. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>.
- González, P. (2014). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Ciencia Y Tecnología N°8 Octubre - Arzo 2015*, 8, 41–53. Recuperado de <http://www.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/78/70>
- Goncalves, A. (1997). *Fundamentos del clima organizacional. El clima organizacional que es y como analizarlo*.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Litwin, G., & Stringer, R. (2011). *Motivation and organizational climate*. Boston, Estados Unidos: Harvard University.
- López, A. (2000). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. México: Académica Española.
- Malisa, L. (2012). “*El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*.” Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4175/1/tse\\_2012\\_14.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4175/1/tse_2012_14.pdf)
- Marín, J. A. (1999). El Clima Organizacional: Una aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación. *Decisión Administrativa N.2* .
- Marsollier, & Aparicio. (2011). *El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento a situaciones conflictivas*. España: Psicothema.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. EL IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Monterroso, A. (2013). *Relación entre el bienestar laboral y la actitud en el personal administrativo de una entidad de salud no gubernamental*. Universidad Rafael Landívar.
- Moreno, B., & Hernández, E. (2013). *Salud Laboral*. Madrid: Pirámide.
- Moss. (1989). *Elementos del Clima Organizacional*.
- Oviedo, R. (2013). Bienestar Laboral Un objetivo actual de primer orden en las organizaciones. Recuperado de [http://www.associare.com.ar/articulos/bienestar\\_laboral.pdf](http://www.associare.com.ar/articulos/bienestar_laboral.pdf)
- Rath, & Harter. (2011). *La ciencia del bienestar*. España: Alienta.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, Y., & Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Urdaneta, O., Álvarez, C., & Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 445–456. Retrieved from [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000300008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008)
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de "Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Valls, A. (2008). *Automotivación*. Barcelona, España: Bresca.

## 16. ANEXOS

### Anexo 1: Curriculum vitae del Tutor



#### DATOS PERSONALES

**Nombres y apellidos:** Milton Marcelo Cárdenas  
**Cedula de ciudadanía:** 050181033-7  
**Estado Civil:** Casado  
**Domicilio:** Latacunga, Calle Babas y Caranquis \_ Barrio San Martín S/N.  
**Teléfono:** 032 – 292 –239 domicilio  
**Celular:** 0999864626  
**E-Mail:** [milton.cardenas@utc.edu.ec](mailto:milton.cardenas@utc.edu.ec)  
[mmcárdenasc@hotmail.com](mailto:mmcárdenasc@hotmail.com)  
**Lugar de Nacimiento:** Latacunga  
**Fecha de Nacimiento:** 30 de Septiembre de 1970

#### ESTUDIOS REALIZADOS

**Superior:** Universidad Tecnológica Indoamérica  
**Título:** Magister en Administración y Marketing  
  
**Superior:** Universidad Tecnológica Indoamérica  
**Título:** Especialista en Marketing  
  
**Superior:** Universidad Tecnológica Indoamérica  
**Título:** Diplomado en Gestión Administrativa  
  
**Superior:** Escuela Politécnica del Ejercito  
**Título:** Ingeniero Comercial  
  
**Superior:** Escuela Politécnica del Ejercito  
**Título:** Diploma de Suficiencia en el Idioma Inglés

#### SECUNDARIOS

**Ciclo Básico:** Colegio Técnico Industrial “Hermano Miguel “  
**Ciclo Diversificado:** Colegio particular “Sindicato de Chóferes “de Cotopaxi.  
 Instituto Tecnológico: “Vicente León”  
**Primarios:** Escuela San José “La Salle”

#### TITULOS OBTENIDOS

- ❖ Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración Especialización Comercialización.
- ❖ Bachiller en Ciencias de Físico Matemático
- ❖ Diploma de Suficiencia en el Idioma Inglés
- ❖ Ingeniero Comercial
- ❖ Diploma Superior en Gestión Administrativa
- ❖ Especialista en Gestión de Marketing

- ❖ Magister en Administración y Marketing MBA.
- ❖ Cursando Doctorado en Administración Estratégica de empresas en la Universidad Católica del Perú.

### **CURSOS REALIZADOS**

- ❖ Operador Programador en Computación (COTCOMPU)
- ❖ Reexpresión de Estados Financieros (ESPEL)
- ❖ Seminario de Seguridad industrial, Atención al Cliente y Manejo de Recursos Humanos (P & S).
- ❖ Seminario Técnico Sobre Lubricantes y sus Aplicaciones (C.E.P.S.A.).
- ❖ Seminario de Marketing y Técnicas de Venta (Ecuatoriana de Informática)
- ❖ Seminario sobre Transmisiones Automáticas y Deslizamiento Limitado (Lubricantes y Lacas Cía. Ltda.)
- ❖ Seminario de Diseño Curricular Universidad Técnica de Cotopaxi
- ❖ Seminario de seguridad Industrial y Atención al cliente Petróleos & Servicios.
- ❖ Seminario de Didáctica II Universidad Técnica de Cotopaxi
  - ❖ Seminario de Manejo medio Ambiental
  - ❖ Seminario de Seguridad industrial y riesgos del trabajo
  - ❖ Seminario de NIIF PARA PYMES

### **EXPERIENCIA LABORAL**

- ❖ Empleado de la Ex\_ Fábrica MILAN
- ❖ Vendedor de mostrador en la Estación de Servicios “Manuel Albán “, desde 1993 hasta el año 1998; de 1998 al año 2000 Auxiliar Administrativo y contable en la Estación de Servicio “Manuel Albán”
- ❖ Desde 2000 hasta la fecha de hoy Gerente Administrativo de la Estación de Servicio “Manuel Alban”, Latacunga.
- ❖ Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, desde marzo 2005 impartiendo la cátedra de presupuestos, marketing, Contabilidad Sectorial, Gestión Presupuestaria, Finanzas, Marketing Internacional, Mercado de Valores, Administración General II, Gerencia I Gerencia II, Estrategia Competitiva, Desarrollo de Emprendedores Diseño de anteproyecto de Tesis, Diseño de Tesis.
- ❖ Impartido seminario de Marketing Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ❖ Impartido Seminario de Organización y Métodos en la Universidad Técnica de Cotopaxi
- ❖ Impartido Seminario de Seguros en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ❖ Impartido seminario de Gestión bancaria en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ❖ Impartidos seminarios de Marketing y ventas en la empresa Pony Store
- ❖ Impartidos seminarios de Motivación personal en la empresa Pony Store
- ❖ Tutorías de Tesis
- ❖ Elaboración del proyecto de creación e implementación del Laboratorio en la carrera de Contabilidad y Auditoría.
- ❖ Docente titular auxiliar a nombramiento desde diciembre del 2012 en la Universidad Técnica de Cotopaxi en la carrera de Ingeniería en contabilidad y auditoría.

## **Anexo 2: Curriculum vitae de la Investigadora**

### **DATOS PERSONALES**

**Nombres y apellidos:** Mallury Gabriela Monge Vaca

**Fecha de nacimiento:** 02 de Enero de 1995

**Lugar de nacimiento:** Latacunga

**Cédula de ciudadanía:** 055000844-5

**Estado civil:** Soltera

**Dirección:** Av. Velasco Ibarra y Pichincha

**Teléfono:** 0987551154 / 032-724200

**Correo electrónico:** mongemallury30@gmail.com



### **ESTUDIOS Y TITULOS**

#### **Primarios:**

- Escuela “Antonio Aristarco Jácome”

#### **Secundarios:**

- Colegio Provincia de Cotopaxi  
Bachiller en Físico Matemático

#### **Superiores:**

- Universidad Técnica de Cotopaxi  
Ingeniería Comercial, Noveno Semestre

#### **IDIOMAS**

- Suficiencia en Ingles – Universidad Técnica de Cotopaxi

### **CURSOS Y SEMINARIOS**

- Seminario Taller: “**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Un Enfoque de Gestión**” impartido en las instalaciones de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Conferencia Sobre “**LA BOLSA Y SU FUNCIONAMIENTO**” impartida en el auditorio de la Bolsa de Valores en Quito.

### **REFERENCIAS PERSONALES**

- Ing. Luis Villacrés 0987902686
- Lic. Mariana Monge 0990448644

### Anexo 3: Cuestionario del clima organizacional de Litwin y Stringer



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE COMERCIO

Señores administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí como estudiante de la carrera de comercio he visto conveniente realizar esta encuesta para determinar si con el Clima Organizacional que actualmente tiene la institución genera Bienestar Laboral, por tal motivo le estamos invitando a llenar de manera completa y con la mayor objetividad posible el presente cuestionario.

**Fecha:** .....

**Instrucciones:** Ponga un círculo en el número elegido dependiendo de cada característica, usando la escala de 4 puntos. A continuación, se presenta su respectiva categorización:

- 1 = Totalmente de Acuerdo
- 2 = Relativamente de Acuerdo
- 3 = Relativamente en Desacuerdo
- 4 = Totalmente en Desacuerdo

#### Cuestionario del Clima Organizacional

Ítem	Totalmente de Acuerdo	Relativamente de Acuerdo	Relativamente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Existe la respectiva confianza con los superiores para comunicar las actividades de la institución como personales				
En esta institución los trabajos están bien definidos y organizados				
Esta institución se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno				
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación				

En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo				
En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico				
Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa				
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos				
Entre el personal de esta institución predomina un ambiente de amistad				
En esta institución existen buenas relaciones humanas entre los administrativos y trabajadores				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 4: Cuestionario de Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE COMERCIO**

Señores administrativos y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí como estudiante de la carrera de comercio he visto conveniente realizar esta encuesta para determinar si con el Clima Organizacional que actualmente tiene la institución genera Bienestar Laboral, por tal motivo le estamos invitando a llenar de manera completa y con la mayor objetividad posible el presente cuestionario.

**Fecha:** .....

**Instrucciones:** Ponga un círculo en el número elegido dependiendo de cada característica, usando la escala de 7 puntos. A continuación, se presenta su respectiva categorización:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = Algunas Veces
- 4 = Regularmente
- 5 = Bastantes Veces
- 6 = Casi Siempre
- 7 = Siempre

**Cuestionario de Bienestar Laboral  
Factor de Bienestar Psicosocial  
Escala de Afectos**

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7
Malestar	1	2	3	4	5	6	7
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7
Confusión	1	2	3	4	5	6	7
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7

### Escala de Competencias

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7
Maldad	1	2	3	4	5	6	7
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7

### Escala de Expectativas

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
Cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7

Confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
Acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Participación en las decisiones de la institución	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Relación profesional	1	2	3	4	5	6	7
Eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7

### Factor de Efectos Colaterales

#### Escala de Somatización

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

**Escala de Desgaste**

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7

**Escala de Alineación**

ACTUALMENTE, EN MI TRABAJO, SIENTO:							
Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 5:**  
**Solicitud para aplicar las**  
**encuestas en el GAD**  
**Municipal del Cantón Pujilí.**





**UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

OFICIO No. 104- GADMP-TH-2017  
Pujilí, 07 de Diciembre del 2017

SEÑORITA:  
Monge Vaca Mallury Gabriela  
Presente

De mi consideración:

Expreso a Uds. un cordial y afectuoso saludo, dando contestación a su oficio S/N de fecha 04/ de diciembre de 2017; me permito informar que se encuentra autorizada a fin de que realice las encuestas a los señores trabajadores del GADM; en el tema EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Abg. Francisco Guerrero Gómez  
**LIDER DE TALENTO HUMANO "E"**

Elaborado por	Verónica Moreno	①
Revisado por	Francisco Guerrero	
Fecha	07 de Diciembre del 2017	

Anexo 6: Gráfico 1: Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Mallury Monge

