



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Carrera de Ingeniería Comercial**

**TÍTULO**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD  
MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ PROVINCIA DE COTOPAXI**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Autor (a)**

Karen Sofía Uribe Uribe

**Tutor**

Ing. René Basantes. A. PhD

**Año**

2021

**Riobamba – Ecuador**

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación con el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ PROVINCIA DE COTOPAXI”, elaborado por la Srta. Karen Sofía Uribe Uribe tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado.

Ing. René Basantes PhD.

CI: 0601737679

## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

### Título

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ PROVINCIA DE COTOPAXI.

### Miembros del Tribunal

Los miembros del tribunal de graduación revisan y aprueban el proyecto de investigación escrito en el cual han constatado el cumplimiento de todas las observaciones realizadas.

Para constancia de lo expuesto firman:

Ing. René Basantes PhD.		9
<b>Tutor</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>
Mgs. Francisco Pérez		9
<b>Miembro 1</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>
Mgs. Cecilia Mendoza		10
<b>Miembro 2</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>

Calificación: **9.33** (10 puntos)

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, KAREN SOFIA URIBE URIBE, soy responsables de las ideas, resultados y propuestas dadas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Karen Sofía Uribe

C.I. 0503995458

## **DEDICATORIA**

A mi madre Mariana, que pese a los golpes que nos ha dado la vida me apoyado, en el transcurso de mi vida estudiantil para llegar hacer una profesional.

A mi abuelita Luz que siempre ha estado para mi echándome sus bendiciones y con sus consejos, para ser una mejor persona cada día, es la luz que guía mi camino.

A mi tío Klever, un padre para mí que me ha enseñado que siempre debemos luchar y salir adelante pese a las circunstancias de la vida.

A mis dos ángeles Juan y Verónica que desde el cielo me cuidan y me mandan sus bendiciones, y sé que se sienten orgullosos hasta donde he llegado.

A mis pequeños Juan y Andrea mi vida entera que por ellos si tropiezo me levanto una y mil veces.

A Jonathan por sus consejos y apoyo incondicional que me han ayudado a ser una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme una segunda oportunidad de vida, a mi madre y mi abuelita que me han apoyado para ir cumpliendo cada una de mis metas.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a todos mis docentes que han compartido sus conocimientos, los cuales han sido de gran apoyo para formarme de forma personal como profesional.

A mi tutor Dr. René Basantes PhD y a los miembros de mi tribunal que han contribuido con su conocimiento y tiempo para el desarrollo de mi investigación.

Índice	
INFORME DEL TUTOR.....	ii
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I MARCO REFERENCIAL .....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 GENERAL .....	4
1.3.2 ESPECÍFICOS .....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	4
CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	6
2.1.1 Estado del Arte .....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.3 Clima Organizacional.....	14
2.3.1 Dimensiones del Clima Organizacional .....	15
2.4 Desempeño Laboral.....	17
2.4.1 Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral.....	23
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .....	24
3 MÉTODO .....	24
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.2 DISEÑO .....	25
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
3.3.1 Población .....	26
3.4.2 Muestra.....	26
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
3.4.1 Técnicas .....	26

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN .....	27
3.6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS.....	27
3.6.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	27
3.6.2 Discusión de resultados.....	31
3.7 Análisis Referencial .....	31
3.7.1 Prueba de Hipótesis General .....	31
3.7 Decisión.....	33
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
4.1 Conclusiones .....	34
4.2 Recomendaciones.....	34
CAPITULO V PROPUESTA .....	36
Objetivos .....	36
Información General de Saquisilí.....	37
FODA.....	38
Priorización FODA. ....	38
DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS.....	39
Bibliografía .....	43
Anexo 1. Encuesta.....	49
Anexo 2. Matriz de Consistencia .....	51
Anexo 3. Operacionalización de variables.....	53
Anexo 4. Resultados de la encuesta .....	57
<b>Ilustración 1.</b> Principios fundamentales del desempeño laboral.....	23



<b>Tabla 1.</b> Resumen Interpretación de datos .....	28
<b>Tabla 2.</b> Tabla cruzada Clima organizacional-Desempeño laboral.....	32
<b>Tabla 3.</b> chi-cuadrado .....	32
<b>Tabla 4.</b> Género .....	57
<b>Tabla 5.</b> Edad.....	58
<b>Tabla 6.</b> Nivel de Instrucción .....	59
<b>Tabla 7.</b> Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas.....	60
<b>Tabla 8.</b> Estímulo a la Excelencia .....	61
<b>Tabla 9.</b> Fomento del trabajo en equipo .....	62
<b>Tabla 10.</b> Solución de conflictos .....	63
<b>Tabla 11.</b> Motivación para la realización personal .....	64
<b>Tabla 12.</b> Reconocimiento al Aporte del Trabajador .....	65
<b>Tabla 13.</b> Responsabilidad del trabajador .....	66
<b>Tabla 14.</b> Adecuadas condiciones de trabajo .....	67
<b>Tabla 15.</b> Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas .....	68
<b>Tabla 16.</b> Cuidado del patrimonio de la institución .....	69
<b>Tabla 17.</b> Equidad .....	70
<b>Tabla 18.</b> Estímulo al desarrollo organizacional .....	71
<b>Tabla 19.</b> Aporte a la cultura organizacional .....	72
<b>Tabla 20.</b> Existe un adecuado proceso de retroalimentación .....	73
<b>Tabla 21.</b> Existe una comunicación eficaz entre compañeros.....	74
<b>Tabla 22.</b> Compromiso con la productividad .....	75
<b>Tabla 23.</b> Compatibilidad de intereses .....	76
<b>Tabla 24.</b> Intercambio de información .....	77
<b>Tabla 25.</b> Involucrarse en el cambio .....	78
<b>Tabla 26.</b> Logro de objetivos propuestos .....	79
<b>Tabla 27.</b> Actitudes frente a sus tareas .....	80
<b>Tabla 28.</b> Efectividad en el desempeño de las tareas .....	81
<b>Tabla 29.</b> Las condiciones de trabajo son adecuadas .....	82
<b>Tabla 30.</b> Competencia.....	83
<b>Tabla 31.</b> Liderazgo.....	84
<b>Tabla 32.</b> Responsabilidad en las actividades delegadas .....	85
<b>Tabla 33.</b> Atención .....	86
<b>Tabla 34.</b> Satisfacción en el trabajo ejecutado .....	87
<b>Tabla 35.</b> Distribución.....	88
<b>Tabla 36.</b> Recursos .....	89
<b>Tabla 37.</b> Presupuestos.....	90

<b>Gráfica 1.</b> Género .....	57
<b>Gráfica 2.</b> Edad .....	58
<b>Gráfica 3.</b> Nivel de Instrucción .....	59
<b>Gráfica 4.</b> Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas .....	60
<b>Gráfica 5.</b> Estímulo a la Excelencia .....	61
<b>Gráfica 6.</b> Fomento del trabajo en equipo .....	62
<b>Gráfica 7.</b> Solución de conflictos .....	63
<b>Gráfica 8.</b> Para la realización personal.....	64
<b>Gráfica 9.</b> Reconocimiento al Aporte del Trabajador .....	65
<b>Gráfica 10.</b> Responsabilidad del trabajador .....	66
<b>Gráfica 11.</b> Adecuadas condiciones de trabajo .....	67
<b>Gráfica 12.</b> Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas .....	68
<b>Gráfica 13.</b> Cuidado del patrimonio de la institución .....	69
<b>Gráfica 14.</b> Equidad .....	70
<b>Gráfica 15.</b> Estímulo al desarrollo organizacional.....	71
<b>Gráfica 16.</b> Aporte a la cultura organizacional .....	72
<b>Gráfica 17.</b> Existe un adecuado proceso de retroalimentación .....	73
<b>Gráfica 18.</b> Existe una comunicación eficaz entre compañeros.....	74
<b>Gráfica 19.</b> Compromiso con la productividad .....	75
<b>Gráfica 20.</b> Compatibilidad de intereses .....	76
<b>Gráfica 21.</b> Intercambio de información .....	77
<b>Gráfica 22.</b> Involucrarse en el cambio .....	78
<b>Gráfica 23.</b> Logro de objetivos propuestos .....	79
<b>Gráfica 24.</b> Actitudes frente a sus tareas .....	80
<b>Gráfica 25.</b> Efectividad en el desempeño de las tareas .....	81
<b>Gráfica 26.</b> Las condiciones de trabajo son adecuadas .....	82
<b>Gráfica 27.</b> Competencia.....	83
<b>Gráfica 28.</b> Liderazgo .....	84
<b>Gráfica 29.</b> Responsabilidad en las actividades delegadas .....	85
<b>Gráfica 30.</b> Atención .....	86
<b>Gráfica 31.</b> Satisfacción en el trabajo ejecutado .....	87
<b>Gráfica 32.</b> Distribución.....	88
<b>Gráfica 33.</b> Recursos .....	89
<b>Gráfica 34.</b> Presupuestos .....	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló para estudiar de qué manera influye significativamente el clima organizacional en el desempeño laboral, del GAD Municipal Del Cantón Saquisilí Provincia de Cotopaxi, conociendo que existen falencias entre departamentos, lo que ha ocasionado que su desempeño no sea el óptimo.

En la presente investigación se detallan los problemas referentes al clima organizacional existentes dentro del Gad, las mismas que están afectando al buen desempeño de la empresa en cuanto al desempeño de los trabajadores.

Dentro del estado de arte y marco teórico se encuentra la información referente a las variables de investigación en las que me basé para desarrollar y fundamentar mi investigación de una mejor manera. En la metodología se encuentra el tipo de investigación que es descriptiva, explicativa, de campo y bibliográfica, la investigación es no experimental, se trabajó con el total de la población, la información se recolecto a través de una encuesta dirigida a los trabajadores y empleados del Gad, para el procesamiento de la información obtenida utilicé la herramienta SPSS.

El resultado obtenido del procesamiento de la información lo representé mediante tablas y gráficos, donde pude constatar los factores que influyen en el desempeño laboral, la comprobación de hipótesis lo realicé mediante la prueba del Chi cuadrado teniendo como resultado que el Clima Organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del Gad, de acuerdo con los resultados pude redactar las conclusiones y recomendaciones. Finalmente diseñe estrategias para mejorar la comunicación y el empoderamiento personal, el cual se muestra afectado dentro del Gad.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Comunicación eficaz, Empoderamiento personal.

## **ABSTRACT**

This research work is developed to study how the organizational climate significantly influences the Municipal GAD of the Cantón Saquisilí Province of Cotopaxi, knowing that there are shortcomings between departments, which has caused that their performance is not optimal.

In this research, the problems related to the organizational climate existing within the Gad that affect the company's good performance regarding the worker's performance are detailed.

Within state of the art and theoretical framework is the information regarding the research variables I relied on to develop better and base my research. The methodology is descriptive, explanatory, field, and bibliographic. The study is non-experimental, worked with the total population, and collecting the information through a survey directed to workers and employees del Gad. For the processing of the information obtained, I used the SPSS tool.

I represented the result obtained from the information processing using tables and graphs, where I was able to verify the factors that influence job performance. The hypothesis verification was carried out through the Chi-square test, with the result that the Organizational Climate significantly affects the Gad work performance. According to the results, I was able to write the conclusions and recommendations. Finally, I designed strategies to improve communication and personal empowerment, which is affected within the Gad.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, effective communication, personal empowerment.

Reviewed by:  
Ms.C. Ana Maldonado León  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.I.0601975980

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, tanto en instituciones públicas como privadas, se considera al clima organizacional como el ambiente en el cual se desarrollan las actividades laborales y se sabe que tiene una relación significativamente con el desempeño de los colaboradores, ya sea este positivo o negativo. Es por esto por lo que al estudiar las dimensiones que engloban a cada una de las variables cuidar el recurso humano y potenciar su desempeño, se aportará al alcance de los fines y metas de la institución.

El objetivo del presente proyecto de investigación es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi. A través del estudio de las variables y sus respectivas dimensiones.

El entorno laboral implica un control, para evitar conflictos laborales y que los trabajadores cumplan sus funciones de la forma correcta y en el tiempo determinado, además es importante el trato que reciben de manera mutua, las relaciones laborales y la motivación. Estos factores están vinculados al funcionamiento del GAD.

Se procedió a revisar antecedentes investigativos que se relacionen con la temática y se fundamentó teóricamente las variables de estudio con menciones de diferentes autores expertos en el área. Se hace énfasis en analizar distintos aspectos como; la buena relación entre mandos administrativos y operativos, y una excelente comunicación. Estos son los principales factores para establecer un vínculo o un obstáculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La investigación se efectúa con un diseño metodológico no experimental debido a que no se manipula ninguna de las variables, de tipo descriptivo, explicativo, bibliográfico y de método deductivo. Como técnica de recolección de datos se utiliza la encuesta y como instrumento el cuestionario, considerando preguntas dicotómicas, escala de Likert. La

población de estudio que corresponde al GAD Municipal del cantón Saquisilí es de 190 empleados.

## **CAPITULO I MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Alrededor de los países del mundo las instituciones competitivas buscan obtener una mayor productividad, el clima organizacional es de gran importancia para el cumplimiento de las metas planteadas y más aún si se espera alcanzar un correcto desempeño laboral.

“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, 2011).

Sin embargo, dentro de las instituciones es escasa la aplicación de estrategias y actividades que conlleven a potenciar un adecuado clima organizacional, por lo tanto, es necesario que las instituciones presten atención al estudio de las relaciones entre empleados y mandos superiores, el cumplimiento de funciones de manera correcta y la motivación que tiene los trabajadores para realizar dichas funciones.

Es necesario conocer las características del personal, saber qué los motiva a desempeñar de manera eficiente sus funciones para que la institución pueda contar con un personal satisfecho que aporte al cumplimiento de los objetivos.

Con respecto, al clima organizacional dentro del GAD Municipal del cantón Saquisilí se determinó que el ambiente laboral no es el óptimo, es decir, los factores que existen para

generar un buen clima organizacional son limitados y no contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes:

La comunicación entre los trabajadores del Gad no es la apropiada por lo que dificulta al trabajo en equipo y el desempeño laboral. Dentro del GAD Municipal del cantón Saquisilí existen falencias motivacionales, lo cual afecta a los procesos psicológicos y organizacionales como son la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el aprendizaje haciendo que los trabajadores no se sienten comprometidos con las actividades que desempeñan a diario. Por esta razón es importante darle la atención necesaria al clima organizacional para el desarrollo de un buen desempeño laboral.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual del clima organizacional dentro del GAD Municipal del cantón Saquisilí - Provincia de Cotopaxi.
- Identificar los factores del clima organizacional que están influyendo en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.
- Estructurar una propuesta en base al clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El estudio del clima organizacional es de gran relevancia para el progreso de las instituciones tanto públicas como privadas, ya que es un factor importante para el mejoramiento continuo de las mismas, por tal motivo la finalidad de esta investigación es proponer estrategias que aporten al desempeño de los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Saquisilí.

Pérez (2014) en su investigación menciona que, “El deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles



de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad.”, por lo que se debe tomar acciones que ayuden a mejorar el clima organizacional para mejorar el desempeño de los trabajadores.

En el presente trabajo de investigación se desarrollará la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Gad Municipal del Cantón Saquisilí, a través de esta investigación se podrá diagnosticar las falencias que afectan en el correcto progreso del desempeño laboral, ya que el tener un buen clima organizacional no dependen de una sola persona sino de todos para su correcto funcionamiento.

Este proyecto de investigación es importante ya que se analiza los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral como: liderazgo, comunicación, retribución, participación, motivación.

La investigación será útil para tener en claro cuáles son las causas, que están afectando en el correcto desempeño de sus trabajadores, para la correcta implementación de estrategias que aporten al desenvolvimiento de estos.

La investigación es factible gracias al apoyo del alcalde y sus colaboradores del Gad, puesto que me facilitaron la información necesaria para la elaboración del presente proyecto de investigación.

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Estado del Arte

Para Mariños (2019), en su trabajo de investigación parcial “La Satisfacción Laboral. Una Revisión Sistemática En Los Últimos 8 Años” menciona que la satisfacción laboral es un tema muy importante que está siendo abordado con mucha seriedad por las organizaciones privadas y públicas. Según los estudios realizados, existen consecuencias positivas y negativas en el accionar del trabajador al percibir su entorno de trabajo; esto tiene un impacto directo en su motivación, desempeño y productividad, que a su vez se reflejará en su nivel de compromiso con el logro de los objetivos empresariales.

De acuerdo a Guillén (2018), en su investigación realizada que se titula “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos De Una Empresa Privada De Combustibles E Hidrocarburos, Lima 2017” manifiesta que, dentro de las organizaciones, el desempeño laboral es uno de los factores importantes para el cumplimiento de las metas trazadas por cada institución, la evacuación de los trabajadores no es el único factor importante para controlar y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendental resulta ser el clima que la organización posea, si existe un clima organizacional positivo, se manifiesta en buena parte de sus empleados un cierto grado de desempeño laboral en el mismo sentido.

Para De la Cruz & Huaman (2016), en su investigación titulada “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Mas En La Provincia De Huancavelica-2015” determinan que el clima organizacional tiene una relación positiva en relación con el desempeño laboral del programa nacional Cuna Mas ya que el clima

organizacional cumple una función importante que da a conocer prácticas y valores como la solidaridad entre colegas de trabajo, las relaciones que rodean al ser humano son múltiples.

Para Meléndez (2015), en su investigación que se titula “Relación Entre El Clima Laboral Y El Desempeño De Los Servidores De La Subsecretaría Administrativa Financiera Del Ministerio De Finanzas, En El Periodo 2013-2014” manifiesta que el clima organizacional es fundamental para un correcto desempeño laboral de sus colaboradores, ya que el clima se ha convertido en uno de los factores importantes, en base a este se logra obtener un desempeño óptimo tanto individual como grupal para alcanzar con el cumplimiento de los objetivos planteados.

Para Andrade (2019), en su investigación que se titula “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Napo” tiene como objetivo establecer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. Teniendo como resultado que si poseen un clima organizacional nivel alto mantienen un desempeño laboral excelente, y quienes tienen un nivel promedio de clima generan un desempeño laboral satisfactorio o muy bueno.

Para Yaguachi (2017), graduado en la Universidad Nacional de Chimborazo menciona en su proyecto de investigación titulado “El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sagrada Familia Ltda. De La Ciudad De Riobamba Provincia De Chimborazo Período 2015-2016” El clima organizacional es muy importante dentro de las empresas públicas y privadas ya que, si existe en buen clima laboral, el desempeño de sus trabajadores será el óptimo. La investigación se da con el problema mediante el planteamiento y se establecen los objetivos que se pretenden alcanzar, además se justifica en la importancia del adecuado ambiente laboral en las organizaciones que les permita incrementar su productividad.

Para Llamba & Ana (2018), en su proyecto de investigación titulada “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Las Empresas Medianas Y Grandes Del Sector Lácteo Cantón Latacunga” indago si existe una correlación entre las variables a tratar. para lo cual analizo las dimensiones como la comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad que son pilares fundamentales para las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga.

Para Moreira (2017), en su proyecto de investigación titulado “Modelo De Evaluación De Desempeño De Talento Humano En La Industria De Embutidos Del Cantón Latacunga” con esto determino el modelo de evaluación que sea más adaptable al sector de embutidos, para lo cual evaluó dimensiones del desempeño como comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, calidad en el trabajo, adaptación al cambio, que son factores importantes para evaluar el desempeño del personal, también se revisó artículos científicos el cual nos permitirá determinar el modelo más adecuado para el sector.

De acuerdo con Curay & Chicaiza (2017), en su investigación titulada “Evaluación Del Clima Organizacional En Las Empresas Del Sector Metal Mecánica De La Parroquia De San Buenaventura Del Cantón Latacunga.” Mencionan que el clima organizacional es un tema que debe ser analizado, por lo que se realizó un diagnóstico del clima organización a las empresas metal mecánicas permitiendo obtener información sobre la situación actual del ambiente organizacional en la industria. La determinación de los aspectos positivos y negativos del entorno laboral es preciso para una producción eficiente

Según Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), en su artículo científico de la revista ADMINISTRER, mencionan que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

en organizaciones que brindan los servicios de salud, específicamente en un hospital. Teniendo como objetivo principal dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano.

Según Chang & Neira (2015), en su artículo científico de la revista *Ciencia & Trabajo*, se enfocan en conocer el desempeño y satisfacción laboral, siendo los recursos humanos el principal activo de la empresa; esto se puede deber a que todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no podrían existir. Dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral.

Para Pedraza (2018), en su artículo científico de la revista *Lasallista de Investigación* menciona que en la actualidad resulta de relevancia analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, con el fin de contribuir a generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de políticas y prácticas más efectivas en la gestión de su personal. El factor humano es un ente social complejo en su gestión, a diferencia de otros activos organizacionales, representa para los gerentes desafíos constantes para que el personal se identifique y comprometa con su organización en el logro de los objetivos.

Según Vera & Suárez (2018), en su artículo científico publicado en la revista *Universidad y Sociedad* manifiestan, que un buen Ambiente Laboral influye a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura, permitiendo que los servidores públicos se comprometan a ser responsables con la organización logrando un rendimiento de manera eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral. El clima organizacional constituye uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de los

recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento humano y su compromiso con la estrategia de la empresa.

Para Romero, Soto, & García (2018), en su artículo con el tema “Procedimiento de medición del Clima Organizacional de servidores públicos. Caso Ecuador” mencionan que el Talento Humano es reconocido hoy en día como el principal generador de ventajas competitivas en una organización al ser los únicos capaces de generar valor, para que esto ocurra los trabajadores deben sentirse motivados a poner sus conocimientos en orientación al logro de las metas u objetivos organizacionales, hecho que sólo será posible si se desarrollan en un clima organizacional adecuado que los motive en este sentido a poner todo su talento en función de la organización.

Los autores Brito & Pitre (2020), en su artículo de la revista “Información Tecnológica” dentro de su investigación analizan el clima organizacional desde las variables liderazgo, toma de decisiones, motivación y control. El objetivo de la investigación es identificar como las variables seleccionadas influyen en el desempeño de los colaboradores en la empresa estudiada, teniendo como resultado que la integración de las variables: control, seguimiento y liderazgo, es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado. Esto a su vez, influye en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones.

Según Cardozo & Chap Kau (2019), en su artículo de la revista Población y Desarrollo, teniendo como objetivo identificar la cantidad de artículos científicos publicados, sobre el Clima Organizacional en la base de datos Scopus, con el objeto de describir y analizar los contenidos, enfoques, tipos de estudios, aportes, variables, muestras, técnicas estadísticas, áreas a las que corresponden y las revistas que se ocupan de tal temática mediante la que se

concluye que existe bajo nivel de interés por parte de los autores en el enfoque cualitativo de investigación; como también, un limitado número de estudios de casos y conceptuales.

Para Segredo (2013), en su artículo de la revista Cubana de Salud Pública menciona que el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización, lo cual permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **UNIDAD I**

#### **DATOS GENERALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ**

##### **MISIÓN**

El GADMICS impulsará el desarrollo social, económico y ambiental del Cantón Saquisilí, en coordinación con los demás niveles de gobierno, para la realización armónica de los objetivos y metas institucionales. Su acción se sujetará a las políticas, estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Participativo del Cantón Saquisilí, en concordancia con los planes parroquiales, provincial y nacional de desarrollo. (GADMIC-Saquisilí, 2020)

##### **VISIÓN**

El GADMICS será una institución líder en la prestación de servicios públicos a la comunidad del cantón, que goce de prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de sus obras y servicios y por la seguridad laboral que brinda a sus empleados y trabajadores. Se

caracterizará por ser una institución en desarrollo y mejoramiento continuo; por su flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno; por el incremento de su productividad; por el trabajo en equipo con participación ciudadana; por la comunicación efectiva en todos los niveles de la organización; y, por su preocupación permanente por lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad, sustentado bajo la premisa del deber-derecho que tienen los ciudadanos. (GADMIC-Saquisilí, 2020)

Para el GADMIC-Saquisilí (2020), los Objetivos Generales son:

- El GADMICS sustenta su gestión en la consecución de los siguientes objetivos generales:
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón, garantizando el buen vivir, propiciando una política de desarrollo humano sustentable, equitativa, de unidad en la diversidad, con identidad propia, que fortalezca el sistema de gobernabilidad democrática, a través de la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del plan de gobierno y la inversión pública en el Cantón Saquisilí.
- Elaborar los planes, programas y proyectos en base de los estudios y evaluación técnicos, sociales, económicos y ambientales necesarios que los justifiquen de manera adecuada.
- Planificar, coordinar y controlar las acciones que en el ámbito cantonal le corresponden al GADMICS.
- Gestionar y concretar fuentes de financiamiento externas e internas, que permitan la aplicación de las políticas, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo social, económico y ambiental del cantón.



- Impulsar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, que garanticen los espacios de concertación y cogestión.
- Lograr y asegurar la dotación y desarrollo permanente de obras encaminadas: al desarrollo de la infraestructura vial urbana, de dotación de agua de potable, alcantarillado, de saneamiento ambiental, de higiene y demás obras y servicios, coordinando sus esfuerzos con el gobierno provincial, gobiernos parroquiales rurales, y demás organismos de desarrollo regional y nacional.
- Modernizar adecuadamente sus operaciones y servicios, en base de la legislación vigente y la aplicación de procesos de desconcentración y descentralización.
- Incrementar los niveles de productividad en la utilización de los recursos y medios disponibles.
- Aportar al fortalecimiento de la economía local y nacional, con sujeción a los planes participativos de desarrollo cantonal.
- Formular políticas de comunicación transparentes que fortalezcan la imagen: institucional y permitan la incorporación de las demandas ciudadanas (GADMIC-Saquisilí, 2020)

Para el GADMIC-Saquisilí (2020) los valores son:

- El GADMICS sustenta su gestión, en la búsqueda de los siguientes valores institucionales:
- Atención prioritaria a las necesidades de los usuarios y contribuyentes del GADMICS.
- Actuación ética y transparente en todas las manifestaciones del GADMICS.

- Respeto por los intereses legítimos de la comunidad y por la preservación del medio ambiente.
- Orientación hacia la investigación y aprendizaje de nuevas tecnologías.
- Optimización en el uso de recursos y logro de objetivos y metas.
- Alto sentido de pertenencia y compromiso personal con el GADMICS. (GADMIC-Saquisilí, 2020)

## **UNIDAD II**

### **2.3 Clima Organizacional**

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones, puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. (Pérez, 2014).

Para Acosta & Venegas (2010), Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

El clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores del ambiente en el que desempeñan sus actividades.

Según Vaca, Manosalvas, & Nieves (2015), en su investigación mencionan a los autores Hellrieger y Slocun los cuales manifiestan que “el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas,

y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”.

Al existir un buen ambiente laboral entre los trabajadores y demás responsables, entonces “el clima organizacional será altamente satisfactorio para obtener un trabajo de alta calidad, reconocido entre los usuarios y la competencia”. (Significados, 2017) Esto nos ayudará a conseguir y mantener un clima organizacional productivo y positivo, ya que esto es lo que busca alcanzar tanto empresas u organizaciones públicas y privadas. Se puede presentar por diversas dificultades personales entre algunos empleados, por falta de comunicación del líder, esto puede conllevar a un clima organizacional negativo lo cual afecta directamente al desempeño de cada una de sus funciones.

### **2.3.1 Dimensiones del Clima Organizacional**

Dentro del estudio del clima organizacional, las variables a estudiar se agrupan en cinco dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación. De cada dimensión se seleccionaron cuatro categorías, que, en el caso de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, se corresponden con el instrumento original propuesto por la OPS y la OMS y en la dimensión comunicación, que se incorporó al instrumento junto con sus categorías, basado en la definición de revisiones teóricas y la información que fue aportada por criterios de los expertos. (Segredo A. , 2013). A continuación, se define cada dimensión propuesta con sus respectivas categorías:

**Liderazgo:** influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural. Dentro de esta dimensión se exploran las

categorías: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos. (Segredo A. , 2013)

**Motivación:** conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Aquí se agrupan las categorías: realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo. (Segredo A. , 2013)

**Reciprocidad:** relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización. Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo, cuidado al patrimonio de la institución, retribución, equidad.

**Participación:** contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos. Las categorías para evaluar son: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de la información, involucrarse en el cambio.

**Comunicación:** proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización. Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional, Aporte a la cultura organizacional, Proceso de retroalimentación y Estilos de comunicación. Lo más relevante de este modelo es la obtención (con la aplicación de un cuestionario) de una visión rápida sobre qué valoración tienen sus miembros de la organización, posibilitando información a los directivos para la toma de decisiones y la gestión del cambio. (Segredo A. , 2013)

## UNIDAD III

### 2.4 Desempeño Laboral

Para Vallejo (2016), “es una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (p.79).

La evaluación del desempeño laboral según (AretéActvia, 2018) “es un instrumento que nos ayuda a medir “el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva”.

Para ello, se evalúan los siguientes aspectos del personal:

- Fortalezas.
- Capacidades.
- Insuficiencias.
- Posibilidades.
- Aptitudes.
- Problemas.
- Grado de integración

De este modo, la empresa consigue información básica y necesaria para tomar decisiones de manera correcta y acertada. Si el desempeño coincide o supera a los objetivos fijados, habrá que alentar a los empleados para que sigan por ese camino. Por el contrario, si este no alcanza los objetivos, no hay que buscar culpables, pero sí detectar los problemas, necesidades y los factores que fallan para corregirlos y lograr lo propuesto. (AretéActvia, 2018)

El Desempeño Laboral, debido a su naturaleza conductual, es observable y medible de manera objetiva. Así mismo, un desempeño laboral óptimo es fundamental para que los objetivos de una empresa se consigan.

Bisseti (2015), menciona las siguientes dimensiones:

**Eficacia Laboral:** “El nivel de acatamiento de los objetivos trazados: En qué medida la instrucción está cumpliendo con sus objetivos fundamentales” (Bonney, 2006, pág. 14). Las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quien es el responsable de los resultados de la empresa. No se trata de pensar únicamente en que es lo que la organización puede hacer para que sus colaboradores puedan hacer para que la organización sea más eficaz. (Bisseti, 2015)

La eficacia de los trabajadores de una organización depende de los siguientes factores:

- Capacidad
- Automotivación
- Autogestión
- Simplificación
- Suerte
- Responsabilidad
- La eficacia individual y la eficacia empresarial (Bisseti, 2015)

Es importante establecer una cultura dentro de la empresa basada en la responsabilidad individual, tener credibilidad frente al profesional que, a pesar de las adversidades, ha hecho todo lo posible para ser eficaz. Cada persona, y solo de esa persona, depende si se quiere ser eficaz, y de cada Dirección de la Organización, depende si se quiere la empresa se eficaz. Sus objetivos son: Logro de objetivos, Actitudes y Efectividad. (Bisseti, 2015)

**Eficiencia Laboral:** hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una competencia o cualidad muy apreciada por las empresas debido a que en la práctica todo lo que estas hacen, tiene como intención obtener metas u objetivos, como recursos (tecnológicos, humanos, físicos, financieros de conocimientos, etc.) y en situaciones complejas y muy competitivas. (Bisseti, 2015)

Una organización, producto o persona es “eficiente” cuando es capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles. Sus indicadores son: Productividad, Competencia y Liderazgo. (Bisseti, 2015)

**Calidad Laboral:** Para el trabajador un grado de importancia en la organización porque se involucra en la toma de decisiones de los procesos, además ofrece autonomía en los trabajos mejorando el ambiente laboral, con los otros aspectos hay énfasis en la compensación. (Bisseti, 2015)

Gonzales (2006), menciona factores relevantes que incentivan satisfacción en la calidad laboral, que pueden mejorar las condiciones de trabajo para el trabajador y la empresa, entre los factores más importantes que complementa la capacidad del trabajador y el contenido de trabajo a cargo son los siguientes:

- La eliminación de todo vestigio de discriminación en cuanto a la raza, el sexo, la nacionalidad.
- Un superior o jefe de línea tiene derecho alguno de maltratar a otro.
- Seguridad del empleo, resultados, méritos o reconocimientos laborales.
- Recibir un salario justo equitativo correspondiente a la calidad y cantidad de trabajo.
- La seguridad y la salud que el individuo debe tener en su puesto

- El empleado reciba un reconocimiento moral y público por los resultados alcanzados.
- La no existencia de una doble moral dentro del clima organizacional.
- Condiciones laborales adecuadas: alimentación, transporte, orden, estética y comunicación. Realización de actividades culturales, recreativas y deportivas. Sus indicadores son: Responsabilidad, Atención y Satisfacción. (Bisseti, 2015)

**Economía Laboral:** “Competencia de la empresa para crear y motivar apropiadamente los recursos económicos en pos de su gestión institucional”

La economía laboral examina la organización, el funcionamiento y los resultados de los mercados de trabajo; las decisiones de los agentes que participan o pueden participar en ellos, y la política económica relacionada con el empleo y la remuneración de los recursos laborales. La nueva economía laboral emplea la perspectiva económica que supone que los recursos son escasos en relación con los deseos, los individuos eligen cuando comparan los costes y los beneficios y responden a incentivos y desincentivos. (Bisseti, 2015)

La perspectiva económica supone que:

- El trabajo y otro recurso son relativamente escasos.
- Los individuos y las instituciones toman decisiones racionales e intencionadas.
- Las decisiones se alteran o se adaptan a la luz de los cambios de las circunstancias económicas. (Bisseti, 2015)

Según el autor la economía especializada en el estudio del mundo del trabajo y los aspectos laborales de la economía adquirirá características particulares y distintivas de los demás en el campo de estudio de la economía laboral está el desempleo, el nivel de salarios,



la productividad del trabajo, la calidad y estabilidad de los empleos entre otros. Sus indicadores son: Distribución, Recursos, Presupuesto. (Bisseti, 2015)

**Capacitación Laboral:** Según Chiavenato (2002), “La capacitación laboral adquiere importancia hoy en día como consecuencia del interés de las organizaciones por el contrario con trabajadores que reúnan un conjunto de conocimientos adecuados al puesto, que exige cada vez más competencias laborales innovadoras e imaginativas”, Citado por (Bisseti, 2015).

La capacitación debe ser tomada por las organizaciones como una estrategia que rompa los esquemas tradicionales que limitan su avance. Es por ello por lo que el tener acceso a la posibilidad formativa actúa cada vez más como uno de los factores motivadores principales. Para lograr una máxima operatividad y eficiencia en las acciones formativas, consiguiendo que se conviertan en auténticas herramientas motivadoras, las organizaciones empresariales deben utilizar metodología innovadora basada en la integración del aprendizaje y el trabajo. Ello implica innovar los contenidos de los programas de capacitación, dosificar la intensidad de la capacitación, utilizar equipos y recursos pedagógicos entre otros. (Bisseti, 2015)

**Mejora Salarial:** “Según Chiavenato (2002) Citado por Bisseti (2015) La capacidad motivadora del desempeño laboral de los trabajadores es la mejora salarial” (p.450). Está sujeto a:

- La mejora salarial es un factor motivador hasta que el trabajo alcanza un nivel mínimo de vida, aunque ese nivel de vida tendera a ser mayor conforme el trabajador adquiera más dinero.
- Hay algunas organizaciones que utilizan el dinero para atraer y mantener el personal adecuado en cada puesto y no como factor motivador en sí mismo. Es decir, estas

empresas tienen por política salarial, pagar a sus trabajadores remuneraciones competitivas dentro de su sector industrial o dentro de su área geográfica solo como el único propósito de atraer y conservar capacitado. Citado por (Bisseti, 2015)

**Indicadores y beneficios de Desempeño según CEPAL:**

Funciona como un centro de estudio en la región, que colabora con los Estados miembros y diversas instituciones locales, nacionales e internacionales en análisis de los procesos de desarrollo a través de la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas. Si bien se han seguido recomendaciones de carácter técnico respecto a la mejora de la administración pública, existe una gran distancia entre la formulación, diseño y ejecución de las políticas y los resultados que se obtiene de ellas. (CEPAL, (2006) Citado por (Bisseti, 2015)

**Los Indicadores que menciona (Bisseti, 2015) :**

- Los indicadores de desempeño son herramientas de medición de las principales variables relacionadas al sometimiento de los objetivos, que a su vez componen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se intenta conseguir con un objetivo específico concreto.
- En adición, se busca evaluar que tan admisible ha sido el desempeño de determinado organismo público con el propósito de optar por mejores acciones para perfeccionar la gestión. (Bisseti, 2015)

**Los Beneficios que menciona (Bisseti, 2015):**

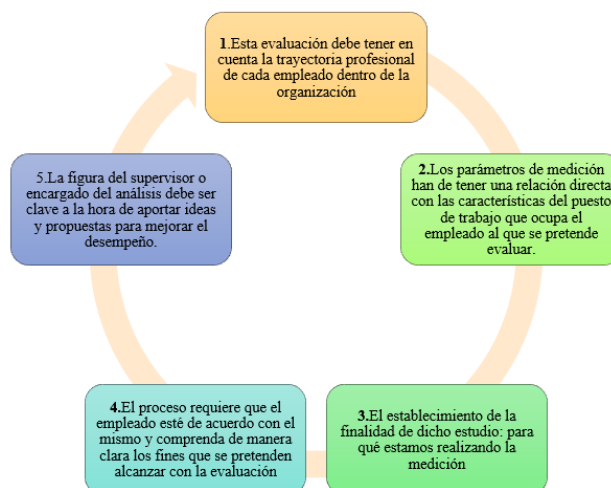
- Mejora el proceso de planificación (definición de objetivos y metas) y de enunciación de políticas de mediano y largo plazo.

- Viabiliza la detención de procesos o áreas de la organización en las cuales existen problemas de gestión tales como:
  1. Uso defectuoso de los recursos.
  2. Retrasos excesivos en la entrega de productos.
  3. Distribución de personal a las diferentes tareas, etc.
- Constituye mayores grados de transparencia respecto del uso de recursos públicos y establece las bases para un mayor compromiso con los resultados por parte de los directivos y los niveles medios de la dirección. (Bisetti, 2015)

### 2.4.1 Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales.

**Ilustración 1.** Principios fundamentales del desempeño laboral



Elaborado por: Karen Uribe  
Fuente: (Control Group, 2017)

## CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3 MÉTODO

#### Método hipotético deductivo

Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó el método deductivo, ya que comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica.”. (Tipos de investigación, 2018)

Las fases del método hipotético- deductivo según (Gonzaga, 2014) son:

- **Observación.** Análisis de las variables de estudio para el descubrimiento de un hecho y encontrar una explicación del problema a estudiar.
- **Construcción de una hipótesis.** Es la explicación empírica por medio de interrogantes que permiten tener ideas tentativas de lo que puede ser.
- **Deducción de las consecuencias de la hipótesis.** Se predice que debe ocurrir en determinadas circunstancias de acuerdo con la hipótesis
- **Contrastación empírica de las consecuencias deducidas.** Comprobación del cumplimiento o no de las predicciones anteriores.
- **Conclusiones de la contrastación.** Se verifica que la experimentación concuerde o no con las predicciones en base a los resultados para aceptar o rechazar las hipótesis

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Descriptiva**

En el desarrollo de la investigación se estudió las variables como son el clima organizacional y el desempeño laboral, identificando la relación que existen entre las variables. La investigación busca especificar propiedades y características importantes

del fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

- **Investigación explicativa**

Es explicativa ya que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto (Fidias G, 2012) , a través de las dimensiones del clima organizacional se busca establecer conclusiones que van a aportar al adecuado desempeño laboral.

- **Investigación de campo**

Esta investigación es necesaria en la recolección de información primaria, por lo que es necesario tomar acercamiento a la institución de estudio que es el GAD Municipal del cantón Saquisilí. Se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección. (Editorial Definición MX., 2016)

- **Investigación Bibliográfica**

En el presente trabajo de investigación se recolectará información de libros, textos, tesis, artículos que son de gran ayuda para tener una mejor comprensión de los términos y definiciones de las variables.

### **3.2 DISEÑO**

La investigación es de tipo no experimental porque no se manipulan las variables deliberadamente, ya que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), es correlacional ya que el estudio se basa en la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en el GAD Municipal del cantón Saquisilí.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

En el Gad Municipal de Saquisilí Provincia de Cotopaxi se ha obtenido una población de 190 empleados.

#### **3.4.2 Muestra**

En el presente trabajo de investigación no se calculó muestra debido a que se trabajó con el total de la población.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnicas**

Para el trabajo de investigación se utilizó:

- Encuesta “es una técnica para obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Fidias G, 2012). Es una técnica de recolección de información con preguntas de fácil comprensión que ayuda a obtener la información necesaria de las variables a investigar.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizo el cuestionario como instrumento para la recolección de información.

El cuestionario para el trabajo de investigación contendrá preguntas:

- Semiestructuradas o escala Likert

### **3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta informática SPSS, ya que proporciona de una manera más rápida la información al momento de procesar los datos, esta herramienta informática nos arroja un informe estadístico fácil de comprender e interpretar.

### **3.6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS**

El análisis se lo realizó en base a los datos que arrojó la herramienta SPSS, para poder entender e interpretar dichos datos de una forma más clara y poder culminar el trabajo de investigación.

#### **3.6.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados**

Una vez aprobado el instrumento de evaluación se procedió a su aplicación, por ende, los siguientes cuadros interpretativos muestran los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de evaluación a los trabajadores del GAD Municipal del cantón Saquisilí.

Para el análisis tanto de la variable dependiente (Desempeño laboral) e independiente (Clima Organizacional) se trabajó con el total de los trabajadores del Gad. La variable dependiente de acuerdo con la información obtenida existe factores que están afectando a un óptimo desempeño laboral ya que no se sienten satisfechos al momento de ejecutar sus tareas delegadas. La variable independiente de acuerdo con la información obtenida se determinó que hay que prestar más atención y trabajar en estas áreas: Proceso de retroalimentación, Comunicación entre compañeros, Compatibilidad de intereses, ya que es regular.

**Tabla 1. Resumen -Interpretación de datos (Anexo 4)**

<b>PREGUNTA</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>Género</b>	El 54.21% que representa a 113 trabajadores pertenecen al género masculino y 45.79 % que representan a 87 trabajadores pertenecen al género femenino.
<b>Edad</b>	El 31,05% que representa a 59 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 36-44 años, del mismo modo el 21.05% que representa a 40 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de más de 53 años, mientras que el 17.89% que representa a 34 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 18-26 años, el 15.26% que representa a 29 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 46-52 años y el 14.74% que representa a 28 trabajadores se encuentra en un rango de edad de 27-35 años.
<b>Nivel de Instrucción</b>	El 53,68% que representa a 103 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de secundaria, el 36,84% que representa a 70 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de tercer nivel, el 5,79% que representa a 11 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de técnico/tecnológico y el 3.68% que representa a 7 trabajadores tienen un nivel de instrucción primaria.
<b>Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas</b>	El 62,63% que representa a 119 trabajadores opinaron que la preocupación de la dirección por orientar bien las tareas designadas es Muy Bueno, mientras que el 18,95% que representa a 36 trabajadores opinaron Excelente, el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Bueno mientras que el 0.53% que representa a 1 trabajador opino Regular.
<b>Estímulo a la excelencia</b>	El 64,74% que representa a 123 trabajadores opinaron que el Estímulo a la Excelencia es Muy Bueno, el 12,21% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Fomento del trabajo en equipo</b>	El 62,11% que representa a 118 trabajadores opinaron que el Fomento del Trabajo en Equipo es Muy Bueno, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Excelente y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Solución de conflictos</b>	El 58,42% que representa a 111 trabajadores opinaron que la Solución de conflictos es Muy Bueno, el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron Bueno, el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron que es Excelente y el 0,53% que representa a 1 trabajador Regular.
<b>Motivación para la realización personal</b>	El 53,36 % que representa a 101 trabajadores opinaron que la motivación para la realización personal es Muy Bueno, el 28,95% que representa a 55 trabajadores opinaron Bueno, y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Excelente.
<b>Reconocimiento al aporte del trabajador</b>	El 57,37% que representa a 109 trabajadores opinaron que el Reconocimiento al Aporte del Trabajador es Muy Bueno, el 24,74% que representa a 47 trabajadores opinaron Bueno y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Excelente.



<b>Responsabilidad del trabajador</b>	El 60% que representa a 114 trabajadores opinaron que la Responsabilidad del trabajador es Muy Buena, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Buena, el 16,32% que representa a opinaron Excelente y el 0,53% que representa al trabajador opino Regular.
<b>Adecuadas condiciones de trabajo.</b>	El 63,63% que representa a 119 trabajadores opinaron que las Adecuadas Condiciones de Trabajo son Muy Bueno, el 21,05% opinaron Excelente y el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas</b>	El 70% que representa a 133 trabajadores opinaron que la Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas es Muy Bueno. El 15,26% que representa a 29 trabajadores opinaron Bueno y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Excelente.
<b>Cuidado del patrimonio de la institución</b>	El 61,58% que representa a 117 trabajadores opinaron que el Cuidado del patrimonio de la Institución es Muy Bueno, el 22,11% que representa a 42 trabajadores opinaron Excelente y el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Equidad</b>	El 63,16% que representa a 120 trabajadores opinaron que la Equidad dentro del Gad es Muy Bueno, el 24,21% que representa a 46 trabajadores opinaron Excelente y el 12,63% que representa a 24 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>	El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron que el Estímulo al Desarrollo Organizacional es Muy Bueno, el 38,95% que representa a 74 trabajadores opinaron Bueno, el 11,58% que representa a 22 trabajadores opinaron Excelente, el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.
<b>Aporte a la cultura organizacional</b>	El 44,74% que representa a 85 trabajadores opinaron que el Aporte a la Cultura Organizacional es Muy Bueno, el 34,74% que representa a 66 trabajadores opinaron Bueno, el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Excelente y el 4,21% que representa a 8 trabajadores opinaron Regular.
<b>Existe un adecuado proceso de retroalimentación</b>	El 48,42% que representa a 92 trabajadores opinaron que el Proceso de Retroalimentación es Muy Bueno, el 38,42% que representa a 73 trabajadores opinaron Bueno y el 13,16% que representa a 25 trabajadores opinaron Regular.
<b>Existe una comunicación eficaz entre compañeros</b>	El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron que la Comunicación entre Compañeros es Buena, el 35,79% que representa a 68 trabajadores opinaron Muy Bueno y el 16,64% que representa a 32 trabajadores opinaron Regular.
<b>Compromiso con la productividad.</b>	El 48,47% que representa a 94 trabajadores opinaron que el Compromiso con la Productividad es Bueno, el 48,42% que representa a 92 trabajadores opinaron Muy Bueno y el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.
<b>Compatibilidad de intereses</b>	El 52,63% que representa 100 trabajadores opinaron que la Compatibilidad de intereses es Bueno, el 40,53% que representa a 77 trabajadores opinaron Muy

---

		Bueno, el 6,32% que representa a 12 trabajadores opinaron Regular y el 0,53% que representa a 1 trabajador opino Regular.
<b>Intercambio de información</b>	<b>de</b>	El 52,63% que representa a 100 trabajadores opinaron que el Intercambio de Información es Muy Bueno, el 31,05% que representa a 59 trabajadores opinaron Bueno, el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Excelente y el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular
<b>Involucrarse en el cambio</b>		El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron con respecto a Involucrarse por el Cambio es Muy Bueno, el 31,05% que representa a 59 trabajadores opinaron Bueno, el 18,42% es Excelente y el 3,36% que representa a 6 trabajadores opinaron Regular.
<b>Logro de objetivos propuestos</b>		El 58,49% que representa a 113 trabajadores opinaron que el Logro de Objetivo Propuestos es Muy Bueno, el 23,68% que representa a 45 trabajadores opinaron Excelente, el 15,79% que representa a 30 trabajadores opinaron Bueno y el 1,05% que representa a 2 trabajadores opinaron Regular.
<b>Actitudes frente a sus tareas</b>		El 52,63% que representa a 100 trabajadores opinaron que las Actitudes frente a las Tareas es Bueno, el 26,32% que representa a 50 trabajadores opinaron Muy Bueno, el 20% que representa a 38 trabajadores opinaron Excelente y el 1,02% que representa a 2 trabajadores opinaron Regular.
<b>Efectividad en el desempeño de las tareas</b>	<b>en el</b>	El 58,955 que representa a 112 trabajadores opinaron que la Efectividad en el desempeño de las tareas es Muy Bueno, el 26,84% que representa a 51 trabajadores opinaron Excelente y el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Las condiciones de trabajo son adecuadas</b>		El 61,06% que representa a 116 trabajadores opinaron que las Condiciones de trabajo es Muy Bueno, el 21,05% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Competencia</b>		El 61,05% que representa a 116 trabajadores opinaron que la Competencia es Muy Bueno, el 24,21% que representa a 46 trabajadores opinaron Excelente y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Regular.
<b>Liderazgo</b>		El 55,26% que representa a 105 trabajadores opinaron con respecto al Liderazgo es Muy Bueno, el 22,63 % que representa a 43 trabajadores opinaron Bueno y el 22,11% que representa a 42 trabajadores opinaron Excelente.
<b>Responsabilidad en las actividades delegadas</b>	<b>en las</b>	El 47,89% que representa a 91 trabajadores opinaron con respecto a la Responsabilidad en las Tareas Asignadas es Muy Bueno, el 28,42% que representa a 54 trabajadores opinaron Excelente y el 23,68% que representa a 45 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Atención</b>		El 49,47% que representa a 94 trabajadores opinaron con respecto a la Atención es Muy Bueno, el 31,58% que representa a 60 trabajadores opinaron Excelente y el 18,95% que representa a 36 trabajadores opinaron Bueno.

<b>Satisfacción en el trabajo ejecutado</b>	El 57,89% que representa a 110 trabajadores opinaron con respecto a la Satisfacción en el Trabajo Ejecutado es Muy Bueno, el 22,63% que representa a 43 trabajadores opinaron Excelente y el 19,47% que representa a 37 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Distribución</b>	El 65,79% que representa a 125 trabajadores opinaron con respecto a la Distribución es Muy Bueno, el 21,05% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 13,16% que representa a 25 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Recursos</b>	El 63,16% que representa a 120 trabajadores opinaron con respecto a los Recursos es Muy Bueno, el 24,74% que representa a 47 trabajadores opinaron Excelente y el 12,11% que representa a 23 trabajadores opinaron Bueno.
<b>Presupuestos</b>	El 56,32% que representa a 107 trabajadores opinaron con respecto a los Recursos es Muy Bueno, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Excelente y el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron Bueno.

### 3.6.2 Discusión de resultados

La información obtenida al aplicar el instrumento de evaluación refleja falencias en el área del clima organizacional lo cual influye de manera directa en el desempeño laboral, los trabajadores del GAD opinaron que tanto los procesos de retroalimentación, comunicación entre compañeros y la compatibilidad de interese es regular, lo cual afecta en su comportamiento y rendimiento.

Con respecto al desempeño laboral según las encuestas aplicadas revelan que el clima no es el óptimo afectando el rendimiento de los trabajadores en sus actividades delegadas.

## 3.7 Análisis Referencial

### 3.7.1 Prueba de Hipótesis General

Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas se simboliza por  $\chi^2$ .

**Hipótesis alternativa (H1):** El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi.

**Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi.

**Tabla 2.**Tabla cruzada Clima organizacional-Desempeño laboral


		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		MUY BUENO	BUENO	EXCELENTE		
CLIMA ORGANIZACIONAL	BUENO	Recuento	1	13	0	14
		Recuento esperado	,1	13,5	,4	14,0
		% del total	0,5%	6,8%	0,0%	7,4%
	MUY BUENO	Recuento	0	170	6	176
		Recuento esperado	,9	169,5	5,6	176,0
		% del total	0,0%	89,5%	3,2%	92,6%
Total	Recuento	1	183	6	190	
	Recuento esperado	1,0	183,0	6,0	190,0	
	% del total	0,5%	96,3%	3,2%	100,0%	

**Tabla 3. chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,067 <sup>a</sup>	2	,001
Razón de verosimilitud	6,153	2	,046
Asociación lineal por lineal	3,973	1	,046
N de casos válidos	190		

**Opciones de criterio para comprobar Hipótesis:**

Si,  $X^2$  calculado es  $< X^2$  tabla  Se debe aceptar la hipótesis nula

Si,  $X^2$  calculado es  $> X^2$  tabla  Se debe aceptar la hipótesis alternativa

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745

(Medina, 2017)

### 3.7 Decisión

Luego de realizar los cálculos pertinentes el resultado es el siguiente:

$X^2$  calculado >  $X^2$  tabla  $\rightarrow$  13,06 > 5,99 Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, demostrando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi.

## **CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

- Al tener un acercamiento directo al lugar de la problemática se pudo conocer las falencias dentro del clima organizacional lo cual afecta al desenvolvimiento de los trabajadores frente a sus actividades delegadas.
- Mediante la aplicación del instrumento de evaluación se pudo evidenciar los factores del clima organizacional que están afectando al desempeño laboral como la comunicación y participación, puesto que no existe un adecuado proceso de retroalimentación, la comunicación entre compañeros no es óptima y la compatibilidad de intereses no es la adecuada.
- Para la obtención de un clima organizacional eficiente se deben aplicar estrategias que mejoren o corrijan los problemas existentes tanto en la comunicación y la responsabilidad frente a las tareas delegadas, para poder tener un ambiente óptimo y por ende un desempeño eficiente.

### **4.2 Recomendaciones**

- Es importante seguir estudiando el clima organizacional tanto en las instituciones públicas como privadas, para poder identificar el ambiente en el que sus trabajadores están desempeñando sus tareas es la óptima, puesto que al tener un buen clima los trabajadores van a desempeñar mejor sus actividades lo cual es beneficioso para el desarrollo de la institución.
- Se recomienda a los jefes encargados hacer mayor énfasis en los trabajadores conocer que es lo que está afectando al desempeño de cada uno, y así poder tener un clima optimo por ende contar con trabajadores satisfechos, lo cual contribuirá al cumplimiento de los objetivos y a que los trabajadores se sientan parte de esta.

- Se recomienda al GADM implementar las estrategias que se proponen en el presente trabajo de investigación las misma que contribuirán, al empoderamiento personal y a la comunicación eficaz entre los trabajadores.

## **CAPITULO V PROPUESTA**

### **Título de la propuesta.**

### **ESTRATEGIAS ENFOCADAS AL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, CON EL FIN DE CONTRIBUIR EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GADM DE SAQUISILÍ.**

### **Introducción.**

En la actualidad las empresas dan mayor importancia al contexto en el que se desempeñan los trabajadores, no solo se exige que cumplan con sus obligaciones a cambio de una remuneración, sino más bien, se busca cuidar su integridad, potenciar sus habilidades y lograr que se sienta identificado con los ideales de la empresa. Por tal motivo y previo haberse realizado la investigación correspondiente; se logró conocer la situación actual del clima organizacional dentro del GADM del cantón Saquisilí, y el desempeño laboral por parte de los trabajadores. Si bien es cierto que en la mayoría de los parámetros analizados los resultados son favorables, existen puntos en los que es necesario hacer hincapié y fortalecerlos. Las estrategias se han convertido en un elemento clave para el éxito empresarial, por lo tanto, se proponen varias estrategias enfocadas en; la comunicación interna, el compromiso frente a las tareas delegadas.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General.**

- Desarrollar estrategias enfocadas al mejoramiento del clima organizacional, con el fin de contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores.



## Objetivos Específicos.

- Establecer estrategias enfocadas a mejorar la comunicación interna entre los trabajadores.
- Concretar estrategias enfocadas a fortalecer el compromiso del trabajador frente a las tareas designadas.

## Información General de Saquisilí

<b>Datos</b>	<b>Información</b>
<b>Saquisilí</b> <b>Ubicación</b>	El nombre Saquisilí quiere decir "deje aquí". La población se encuentra a 11 km. en el norte de Latacunga. <ul style="list-style-type: none"><li>• País: Ecuador</li><li>• Región: Andes</li><li>• Provincia: Cotopaxi</li><li>• Latitud: -0.838237</li><li>• Longitud: -78.667427</li></ul>
<b>Principales etnias, grupos y nacionalidades</b>	El 65% de la población es indígena y, el 35% población mestiza. La agricultura y la ganadería son sus renglones de producción importantes.
<b>División política</b>	<b>Parroquias urbanas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Saquisilí (cabecera cantonal)</li></ul> <b>Parroquias rurales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cochapamba (parroquia)</li><li>• Cancagua</li><li>• Chantilín</li></ul>
<b>Clima</b>	Se considera seco templado con una temperatura media anual de 12° C, siendo los meses más fríos julio y agosto 11° C.
<b>Limites</b>	Norte, Sur, Este: Cantón Latacunga Oeste: Cantones Pujilí y Sigchos
<b>Rango Altitudinal</b>	De 2.240 a 4.280 m.s.n.m

**Fuente:** (EcuRed, 2019)  
**Elaborado por:** Karen Uribe

## FODA.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación de las tareas designadas</li> <li>• Fomento del trabajo en equipo</li> <li>• Adecuadas condiciones de trabajo</li> <li>• Estímulo a la excelencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad en el cumplimiento de las tareas</li> <li>• Inclusión laboral</li> <li>• Eficacia en el cumplimiento de las tareas</li> <li>• Realización personal</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Compromiso frente a las tareas designadas</li> <li>• Compatibilidad de intereses</li> <li>• Involucrarse en el cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de los procesos</li> <li>• Inadecuado desarrollo de las tareas designadas</li> <li>• Desinterés por el cumplimiento de las tareas</li> <li>• Desarrollo empírico de las tareas</li> </ul>

### Priorización FODA.

Para desarrollar la priorización del FODA referente al clima organizacional del GADM de Saquisilí, se consideró una escala con cinco alternativas de respuesta: 5= Muy Alto, 4=Alto, 3= Medio, 2= Bajo, 1= Muy Bajo

<b>Análisis FODA</b>	<b>Calificación</b>					<b>Puntaje</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Fortalezas</b>	1	2	3	4	5		
Orientación de las tareas designadas				X		4	7,27%
Fomento del trabajo en equipo					X	5	9,10%
Adecuadas condiciones de trabajo				X		4	7,27%
Estímulo a la excelencia			X			3	5,45%
<b>Oportunidades</b>	1	2	3	4	5		
Efectividad en el cumplimiento de las tareas				X		4	7,27%
Inclusión laboral				X		4	7,27%
Eficacia en el cumplimiento de las tareas					X	5	9,10%
Realización personal				X		4	7,27%
<b>Debilidades</b>	1	2	3	4	5		
Comunicación interna		X				2	3,63%
Compromiso frente a las tareas designadas			X			3	5,45%
Compatibilidad de intereses			X			3	5,45%
Involucrarse en el cambio		X				2	3,63%
<b>Amenazas</b>	1	2	3	4	5		
Desconocimiento de los procesos			X			3	5,45%
Inadecuado desarrollo de las tareas designadas		X				2	3,63%
Desinterés por el cumplimiento de las tareas				X		4	7,27%
Desarrollo empírico de las tareas			X			3	5,45%
	<b>TOTAL</b>					55	100%

## DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS.

<b>ESTRATEGIAS ENFOCADAS AL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, CON EL FIN DE CONTRIBUIR EN EL DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>Problemática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Desempeño laboral</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Mejorar la comunicación interna entre los trabajadores.	
<b>Actores</b>	GADM de Saquisilí <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>
<b>COMUNICACIÓN EFICAZ</b>	<p>Como seres humanos, el poder comunicarnos con fluidez es lo que nos diferencia de otros seres vivos. La clave de un buen liderazgo es la comunicación eficaz con los colaboradores; encontrar las palabras adecuadas, prestar atención y transmitir el mensaje de manera eficiente. Por lo tanto, es importante el hablar, pero también es fundamental escuchar “escucha activa”.</p> <p>La comunicación se efectúa de manera verbal y no verbal, no solo importa lo que se dice, sino como se lo dice, las expresiones corporales infieren en gran parte al momento de transmitir un mensaje, ya que los gestos y movimientos pueden ser una guía del pensamiento o el subconsciente. <b>Cuando el receptor percibe que el emisor está siguiendo en la comunicación una “estrategia”, que envuelve motivaciones múltiples y ambiguas para influir sobre él, asume una posición defensiva.</b> (Jímenez, 2002, pág. 107)</p> <p>La conceptualización de comunicación es el intercambio de información. Dentro de una organización es el vehículo que permite el correcto desarrollo del ambiente empresarial y funcionamiento interno, para el cumplimiento de metas y objetivos. Afirmó Aristóteles <b>La meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el orador de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.</b> (Jímenez, 2002, pág. 99)</p> <p>Consejos para mejorar la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar la escucha activa. - Concéntrate en prestar atención y comprender el mensaje que transmite el emisor.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar en primera persona. - De esta forma se deja en claro que el mensaje expresado es propio y no una generalización obligatoria que todos hacen.</li> <li>• Dominar el lenguaje no verbal. - A través de gestos y movimientos puedes transmitir y generar emociones en el receptor, y reforzar el mensaje entregado.</li> <li>• Ser empático. - Ponerse en el lugar del otro hace que la comunicación sea más fácil, ser respetuoso y amigable con la otra parte.</li> </ul>	
<p><b>Beneficiarios:</b> GADM de Saquisilí; autoridades, trabajadores, población del cantón.</p>		
<p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Económico</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b> 15 días</p>	<p><b>Presupuesto:</b> \$100</p>

<b>ESTRATEGIAS ENFOCADAS AL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, CON EL FIN DE CONTRIBUIR EN EL DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>Problemática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso frente a las tareas designadas</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Desempeño laboral</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Fortalecer el compromiso de los trabajadores frente a las tareas delegadas.	
<b>Actores</b>	GADM de Saquisilí <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>
<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>
<b>EL EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL</b>	<p>Dentro de una organización es muy importante que el trabajador sea tomado en cuenta y participe en la toma de decisiones, que le permitirán adquirir nuevas experiencias y conocimientos para potenciar sus habilidades. Se puede decir que el compromiso del trabajador frente a las tareas delegadas refleja el nivel con el cual el trabajador se siente identificado con la organización y hasta qué punto puede llegar por aportar al beneficio de esta.</p> <p><b>El empoderamiento es el proceso para aumentar la capacidad de los individuos o grupos de una organización para tomar decisiones y convertir dichas decisiones en acciones para posteriormente transformarse en resultados deseados con beneficios en optimización de tiempo y recursos (Smith, 2008).</b> (Obando, 2020, pág. 82)</p> <p>En el proceso de la comprensión del empoderamiento se encuentran el modelo de siete Fases que se proponen generar nuevos retos y cumplir con los objetivos de la organización. (previcionar.com, 2017)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapa 1.-</b> Deseo de las organizaciones por cambiar y mejorar.</li> <li>• <b>Etapa 2.-</b> Eliminar las limitantes y restricciones que tienen los trabajadores para desarrollar las tareas designadas.</li> <li>• <b>Etapa 3.-</b> Los trabajadores deben tomar conciencia del cumplimiento de sus tareas designadas.</li> <li>• <b>Etapa 4.-</b> El aprendizaje de los trabajadores y la potenciación de sus habilidades logran despertar en ellos el interés por la organización.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapa 5.-</b> Se empiezan a mostrar los resultados tangibles del empoderamiento.</li> <li>• <b>Etapa 6.-</b> Aumenta la autoestima y la motivación de los trabajadores haciendo que se vuelvan más competitivos.</li> <li>• <b>Etapa 7.-</b> El trabajador ha crecido y busca nuevos retos.</li> </ul>	
<p><b>Beneficiarios:</b> GADM de Saquisilí; autoridades, trabajadores, población del cantón.</p>		
<p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Económico</li> </ul>	<p><b>Tiempo:</b> 15 días</p>	<p><b>Presupuesto:</b> \$100</p>

## Bibliografía

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA CERVECERA. *IIPSI*, 163-172.
- Andrade, J. (2019). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo . Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- AretéActvia. (10 de 04 de 2018). *AretéActvia* . Obtenido de AretéActvia : <https://www.aretectiva.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Bisseti, J. (2015). MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL SUBALTERNO DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA DEL PERÚ, 2015. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bonnefoy, C. (Marzo de 2006). *CEPAL*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Brito, C., & Pitre, R. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 141-148.
- Cardozo, S., & Chap Kau, K. C. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*, 106-129.
- Chang, M., & Neira, J. (11 de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo* , 17, 159-165. Obtenido de nálisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la

Municipalidad de Talcahuano: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos*. México D.F: Printed in Mexico.

Control Group. (5 de Octubre de 2017). *Control Group*. Obtenido de Control Group: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Curay, K., & Chicaiza, J. (Agosto de 2017). “*EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR METAL MECÁNICA DE LA PARROQUIA DE SAN BUENAVENTURA DEL CANTÓN LATACUNGA.*”. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: UTC.

De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna mas en la provincia de Huancavelica-2015" . Huancavelica , Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.

EcuRed, c. (29 de Julio de 2019). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/index.php?title=Cant%C3%B3n\\_Saquisil%C3%AD\\_\(Ecuador\)&oldid=3480779](https://www.ecured.cu/index.php?title=Cant%C3%B3n_Saquisil%C3%AD_(Ecuador)&oldid=3480779)

Editorial Definición MX. (06 de Marzo de 2016). *Definición MX*. Obtenido de Definición MX.: <https://definicion.mx/investigacion-campo/>.

Fidias G, A. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (Sexta ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.

GADMIC-Saquisilí. (2020). *Saquisilí*. Obtenido de Saquisilí: <https://saquisili.gob.ec/>



Gonzaga, L. (16 de Enero de 2014). *Prezi*. Obtenido de Prezi:

[https://prezi.com/0xwuo5\\_rzbz/metodo-hipotetico-deductivo/](https://prezi.com/0xwuo5_rzbz/metodo-hipotetico-deductivo/)

Grandes Pymes. (08 de Enero de 2013). *Grandes Pymes*. Obtenido de Grandes Pymes:

<https://www.grandespymes.com.ar/2013/01/08/los-9-factores-que-determinan-el-clima-organizacional-segun-litwin-y-stinger/>

Guillén, P. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores

administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”.

Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola .

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). Metodología de la

Investigación. En H. .. Roberto, C. C. Fernández, & L. M. Baptista. Mexico:

McGRAW-HILL.

Jímenez, A. (2002). Las Habilidades de comunicación en el trabajo directivo. *Economía y*

*desarrollo*, 94-121.

Llamba, A., & Ana, L. (Febrero de 2018). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y

SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS MEDIANAS Y GRANDES

DEL SECTOR LÁCTEO CANTÓN LATACUNGA”. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador:

UTC.

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El Clima Organizacional y La

Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación. *AD-*

*MINISTER*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

ElClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614(1).pdf

- Mariños, R. D. (24 de 01 de 2019). “La satisfacción laboral. Una revisión sistemática en los últimos 8 años”. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de UPN BOX: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14868>
- Meléndez, R. (2015). Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial .
- Moreira, M. (Agosto de 2017). MODELO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE TALENTO HUMANO EN LA INDUSTRIA DE EMBUTIDOS DEL CANTÓN LATACUNGA. Latacunga, Cotopaxi , Ecuador: UTC.
- Obando, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *ProSciences*, 81-88.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid-España: Pearson Prentice Hall.
- Pedraza, M. N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación*, 15, 90-101.
- Pérez, F. (2014). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del*. Quito, Pichincha , Ecuador : Univercidad Central del Ecuador.
- prevencionar.com. (22 de Febrero de 2017). *prevencionar.com*. Obtenido de prevencionar.com: <https://prevencionar.com/2017/02/22/9-consejos-lograr-una-comunicacion-asertiva/>
- Romero, E., Soto, L., & García, I. (13 de 04 de 2018). *Eumed*. Obtenido de Eumed: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/clima-organizacional-ecuador.html>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública* , 385-393.

Segredo, A. (Septiembre de 2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico*, 17, 6-10.

Significados. (11 de 08 de 2017). *Significados*. Obtenido de Significados:

<https://www.significados.com/clima-organizacional/>

*Tiposde investigación*. (2018). Obtenido de Tiposde investigación:

<https://tiposdeinvestigacion.org/hipotetico-deductivo/>

*Tiposdeinvestigación*. (2018). Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.org/hipotetico-deductivo/>

Vaca, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (06 de 2015). *AD-MINISTER*. Obtenido de AD-MINISTER: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2650-Article%20Text-11862-2-10-20150717.pdf

Vallejo, C. L. (2016). *Gestión del Talenti Humano*. Riobamba: ESPOCH.

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10, 180-186.

Yaguachi, S. (2017). “El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sagrada Familia Ltda. De La Ciudad De Riobamba Provincia De Chimborazo Período 2015-2016”. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0030(1).pdf

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Dirigida a:** Los trabajadores del GAD-Municipal del Cantón Saquisilí

**El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del GAD Municipal del Cantón Saquisilí – Provincia de Cotopaxi**

**Encuesta N°**..... **Fecha de la encuesta**.....

**Encuestadora:** Uribe Uribe Karen Sofía

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

El instrumento de evaluación tiene como objetivo recolectar información de los trabajadores para conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

**CONFIDENCIALIDAD**

Los datos obtenidos a través de la encuesta son confidenciales y de uso exclusivo para el trabajo de investigación.

**INSTRUCCIONES**

- Lea detenidamente las preguntas.
- Marque con una X el cuadro de acuerdo a su criterio personal
- Califique mediante la siguiente escala teniendo en cuenta que:

1	2	3	4	5
Deficiente (D)	Regular (R)	Bueno (B)	Muy Bueno (MB)	Excelente (E)

**DATOS GENERALES**

<b>Género:</b>	Femenino		Masculino			
<b>Edad</b>	18-26	27-35	36-44	44-52	+53	
<b>Nivel de Instrucción:</b>	Primaria		Técnico/Tecnológico		Cuarto nivel	
	Secundaria		Tercer nivel			

N°	C.O Dimensión - Liderazgo	Parámetros				
		1	2	3	4	5
		D	R	B	MB	E
1.	Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas					
2.	Estímulo a la excelencia					
3.	Fomento del trabajo en equipo					
4.	Solución de conflictos					
	<b>C.O Dimensión – Motivación</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
5.	Para la realización personal					
6.	Reconocimiento al aporte del trabajador					
7.	Responsabilidad del trabajador					
8.	Adecuadas condiciones de trabajo.					
	<b>C.O Dimensión – Retribución</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
9.	Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas					
10.	Cuidado del patrimonio de la institución					
11.	Equidad					
	<b>C.O Dimensión – Comunicación</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
12.	Estímulo al desarrollo organizacional					
13.	Aporte a la cultura organizacional					
14.	Existe un adecuado proceso de retroalimentación					
15.	Existe una comunicación eficaz entre compañeros					
	<b>C.O Dimensión – Participación</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
16.	Compromiso con la productividad.					
17.	Compatibilidad de intereses					
18.	Intercambio de información					
19.	Involucrarse en el cambio					
	<b>D.L Dimensión – Eficacia Laboral</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
20.	Logro de objetivos propuestos					
21.	Actitudes frente a sus tareas					
22.	Efectividad en el desempeño de las tareas					
	<b>D.L Dimensión – Eficiencia Laboral</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
23.	Las condiciones de trabajo son adecuadas					
24.	Competencia					
25.	Liderazgo					
	<b>D.L Dimensión – Calidad laboral</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
26.	Responsabilidad en las actividades delegadas					
27.	Atención					
28.	Satisfacción en el trabajo ejecutado					
	<b>D.L Dimensión – Economía Laboral</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>E</b>
29.	Distribución					
30.	Recursos					
31.	Presupuestos					

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>
<p>¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi?</p>	<p>Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.</p>	<p>El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral, del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿De qué manera influyen las dimensiones del clima organizacional dentro del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Diagnosticar la situación actual de las dimensiones del clima organizacional dentro del GAD Municipal del cantón Saquisilí - Provincia de Cotopaxi.</p>	
<p>¿De qué manera influye el nivel de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Saquisilí - Provincia de Cotopaxi?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción laboral mediante la aplicación de técnicas de investigación que identifiquen los factores que influyen en el desempeño laboral del GAD</p>	

	Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.	
¿De qué manera influyen las estrategias para que mejore el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi?	Proponer estrategias a partir de las dimensiones del clima organizacional que mejore el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.	



### Anexo 3. Operacionalización de variables

#### Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Categorías	Métodos Técnicas e Instrumentos
Clima Organizacional	Es el ambiente laboral en el que se desarrollan los trabajadores, que está ligado de manera directa al liderazgo, motivación, retribución, comunicación y participación de los trabajadores.	Liderazgo	Dirección Estímulo a la excelencia Estímulo al trabajo en equipo Solución de conflictos	<b>Técnica</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumento</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
		Motivación	Realización personal Reconocimiento al aporte Responsabilidad Adecuación a las condiciones de trabajo.	
		Retribución	Aplicación al trabajo Cuidado del patrimonio de la institución Equidad	
		Comunicación	Estímulo al desarrollo organizacional Aporte a la cultura organizacional	

			Proceso de retroalimentación Estilos de comunicación	
		Participación	Compromiso con la productividad Compatibilidad de intereses Intercambio de información Involucrarse en el cambio	

**Elaborado por:** Karen Uribe

**Fuente:** (Segredo A. , 2013)

**Matriz de operacionalización de la variable dependiente**

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Concepto</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Métodos Técnicas e Instrumentos</b>
Desempeño Laboral	Es el grado de rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en el contexto laboral, de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas de acción, para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.	Eficacia laboral	Logro de objetivos Actitudes Efectividad	<p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
		Eficiencia laboral	Productividad Competencia Liderazgo	
		Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	
			Distribución	

		Economía laboral	Recursos Presupuestos	
--	--	------------------	--------------------------	--

**Elaborado por:** Karen Uribe

**Fuente:** (Segredo A. , 2013)

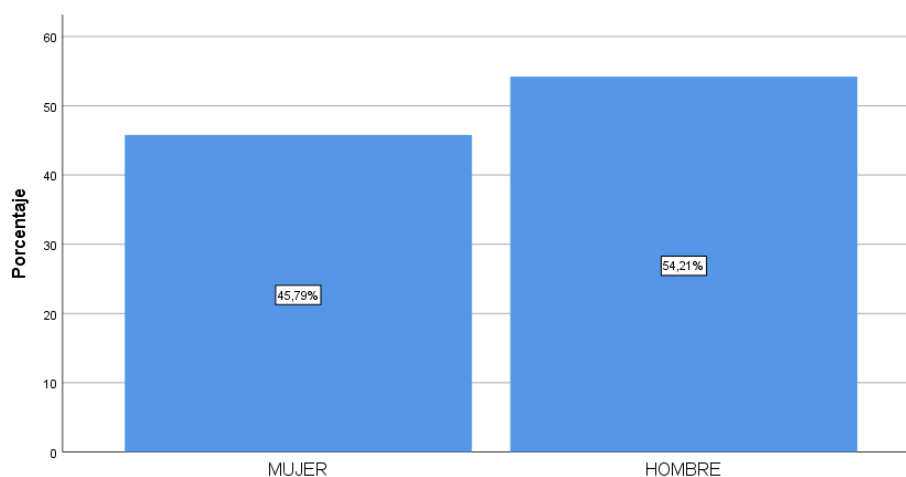
## Anexo 4. Resultados de la encuesta

### Género

**Tabla 4.**Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	87	45,8	45,8	45,8
	Hombre	103	54,2	54,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 1.**Género



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

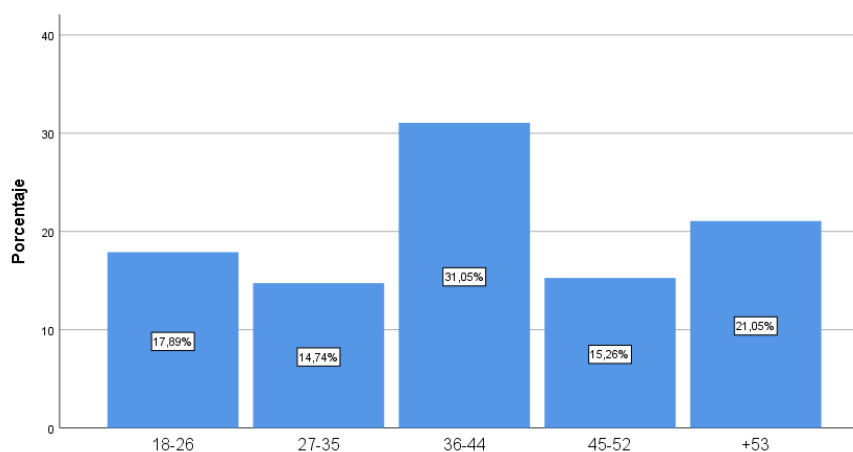
El 54.21% que representa a 113 trabajadores pertenecen al género masculino y 45.79 % que representan a 87 trabajadores pertenecen al género femenino.

## Edad

**Tabla 5.**Edad

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	18-26	34	17,9	17,9	17,9
	27-35	28	14,7	14,7	32,6
	36-44	59	31,1	31,1	63,7
	45-52	29	15,3	15,3	78,9
	+53	40	21,1	21,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 2.**Edad



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

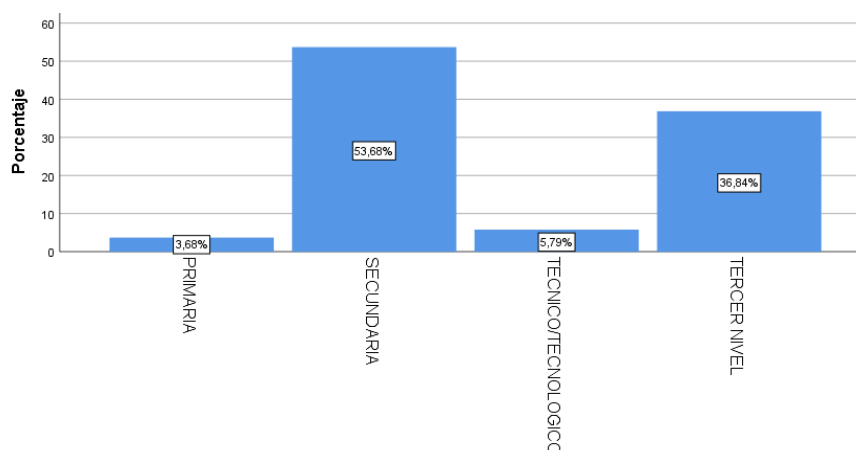
El 31,05% que representa a 59 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 36-44 años, del mismo modo el 21,05% que representa a 40 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de más de 53 años, mientras que el 17,89% que representa a 34 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 18-26 años, el 15,26% que representa a 29 trabajadores, se encuentran en un rango de edad de 46-52 años y el 14,74% que representa a 28 trabajadores se encuentra en un rango de edad de 27-35 años.

## Nivel de Instrucción

**Tabla 6.**Nivel de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PRIMARIA	7	3,7	3,7	3,7
	SECUNDARIA	102	53,7	53,7	57,4
	TECNICO/TECNOLOGICO	11	5,8	5,8	63,2
	TERCER NIVEL	70	36,8	36,8	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 3.**Nivel de Instrucción



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

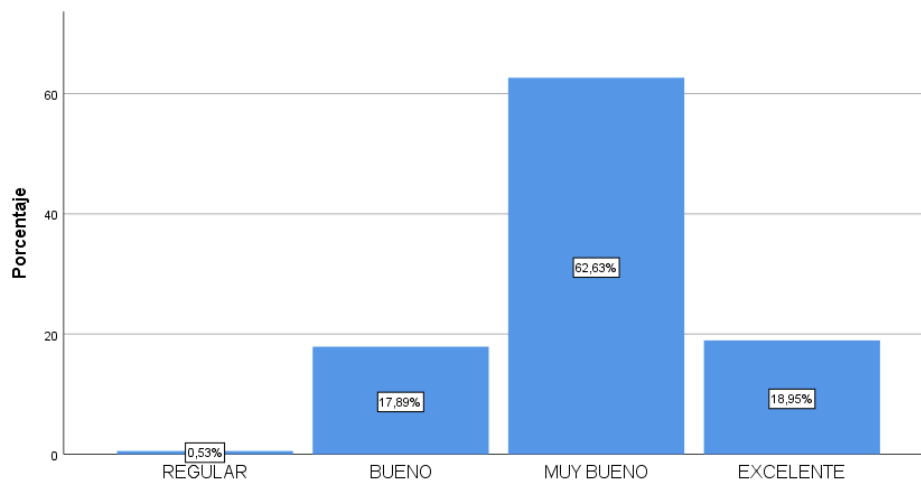
El 53,68% que representa a 103 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de secundaria, el 36,84% que representa a 70 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de tercer nivel, el 5,79% que representa a 11 trabajadores, tienen un nivel de instrucción de técnico/tecnológico y el 3,68% que representa a 7 trabajadores tienen un nivel de instrucción primaria.

## Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas

**Tabla 7.**Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	,5	,5	,5
	BUENO	34	17,9	17,9	18,4
	MUY BUENO	119	62,6	62,6	81,1
	EXCELENTE	36	18,9	18,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 4.**Preocupación de la Dirección por orientar bien las tareas designadas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

El 62,63% que representa a 119 trabajadores opinaron que la preocupación de la dirección por orientar bien las tareas designadas es Muy Bueno, mientras que el 18,95% que representa a 36 trabajadores opinaron Excelente, el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Bueno mientras que el 0,53% que representa a 1 trabajador opinó Regular.

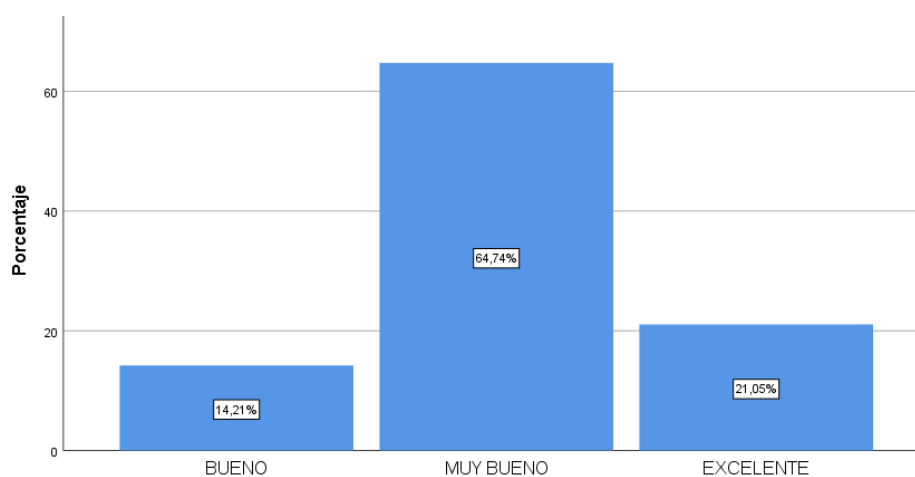


## Estímulo a la Excelencia

**Tabla 8.**Estímulo a la Excelencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	27	14,2	14,2	14,2
	MUY BUENO	123	64,7	64,7	78,9
	EXCELENTE	40	21,1	21,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 5.**Estímulo a la Excelencia



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

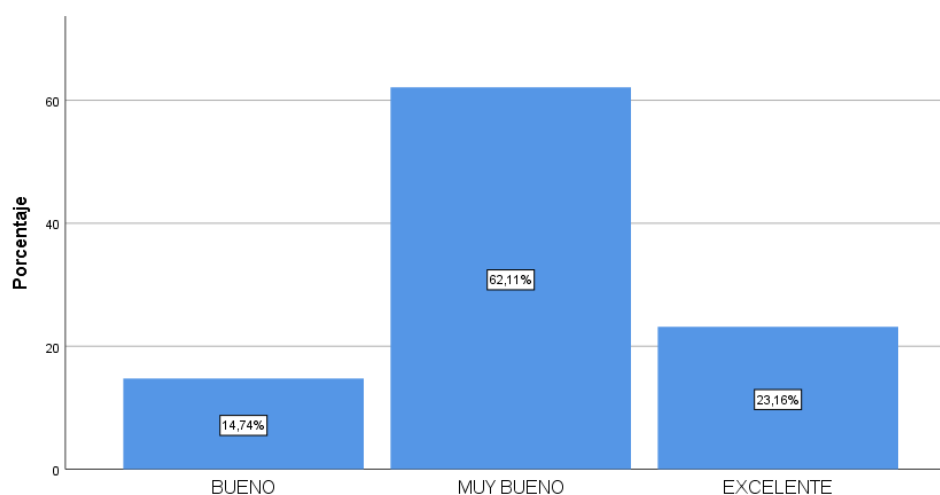
El 64,74% que representa a 123 trabajadores opinaron que el Estímulo a la Excelencia es Muy Bueno, el 12,21% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Bueno.

## Fomento del trabajo en equipo

**Tabla 9.**Fomento del trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	28	14,7	14,7	14,7
	MUY BUENO	118	62,1	62,1	76,8
	BUENO EXCELENTE	44	23,2	23,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 6.**Fomento del trabajo en equipo



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

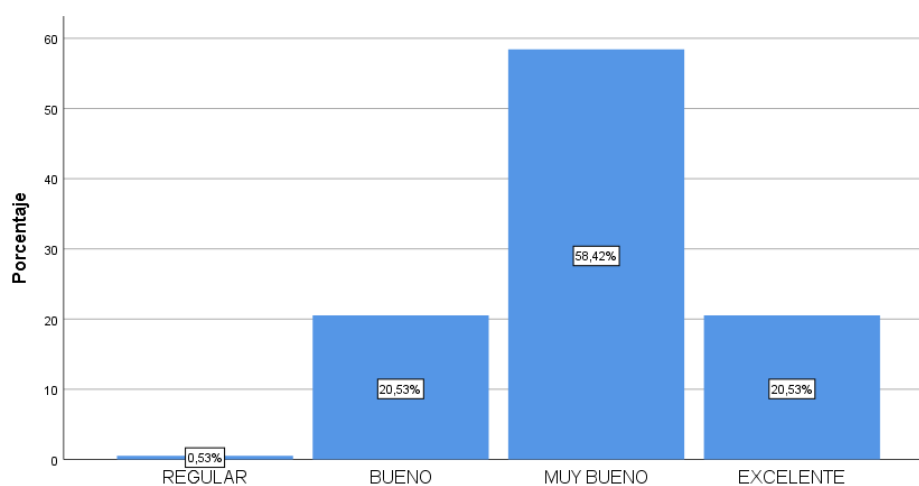
El 62,11% que representa a 118 trabajadores opinaron que el Fomento del Trabajo en Equipo es Muy Bueno, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Excelente y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Bueno.

## Solución de conflictos

**Tabla 10.**Solución de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	,5	,5	,5
	BUENO	39	20,5	20,5	21,1
	MUY BUENO	111	58,4	58,4	79,5
	EXCELENTE	39	20,5	20,5	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 7.**Solución de conflictos



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

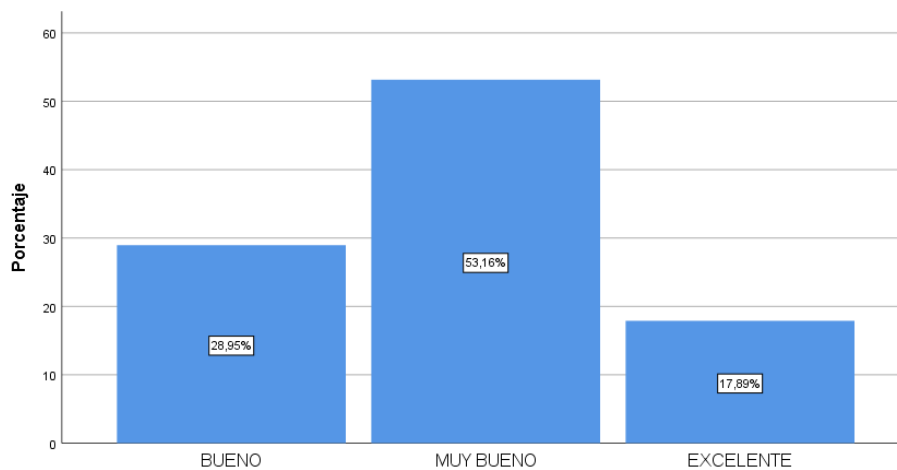
El 58,42% que representa a 111 trabajadores opinaron que la Solución de conflictos es Muy Bueno, el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron Bueno, el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron que es Excelente y el 0,53% que representa a 1 trabajador Regular.

## Motivación para la realización personal

**Tabla 11.** Motivación para la realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	55	28,9	28,9	28,9
	MUY BUENO	101	53,2	53,2	82,1
	EXCELENTE	34	17,9	17,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 8.** Para la realización personal



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

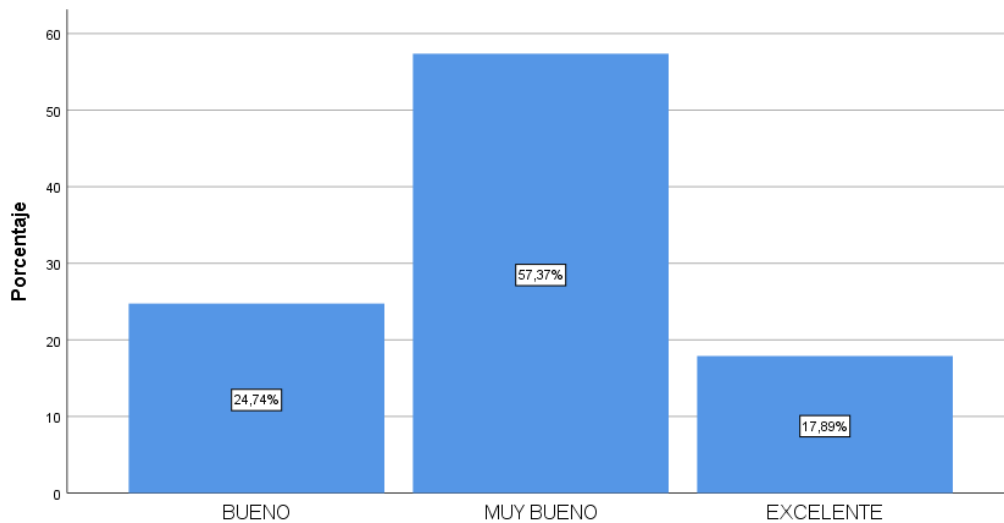
El 53,36 % que representa a 101 trabajadores opinaron que la motivación para la realización personal es Muy Bueno, el 28,95% que representa a 55 trabajadores opinaron Bueno, y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Excelente.

## Reconocimiento al Aporte del Trabajador

**Tabla 12.** Reconocimiento al Aporte del Trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	47	24,7	24,7	24,7
	MUY BUENO	109	57,4	57,4	82,1
	EXCELENTE	34	17,9	17,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 9.** Reconocimiento al Aporte del Trabajador



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

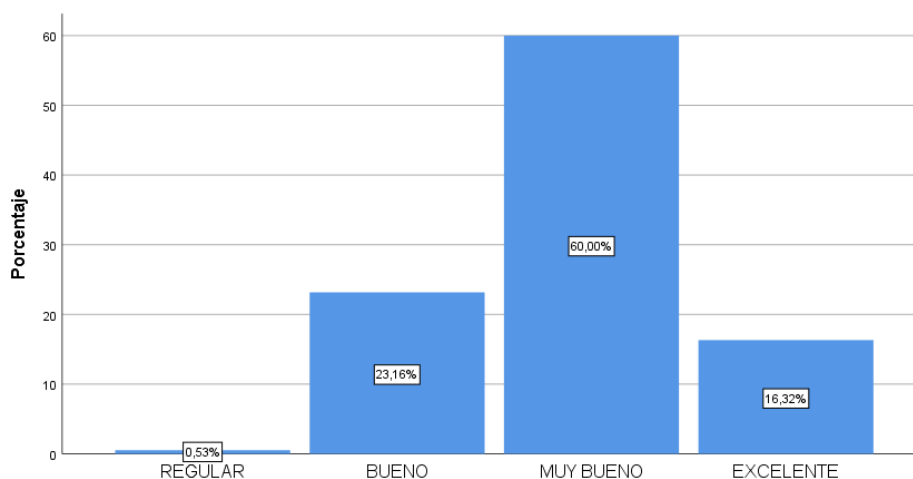
El 57,37% que representa a 109 trabajadores opinaron que el Reconocimiento al Aporte del Trabajador es Muy Bueno, el 24,74% que representa a 47 trabajadores opinaron Bueno y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Excelente.

## Responsabilidad del trabajador

**Tabla 13.**Responsabilidad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	,5	,5	,5
	BUENO	44	23,2	23,2	23,7
	MUY BUENO	114	60,0	60,0	83,7
	EXCELENTE	31	16,3	16,3	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 10.**Responsabilidad del trabajador



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

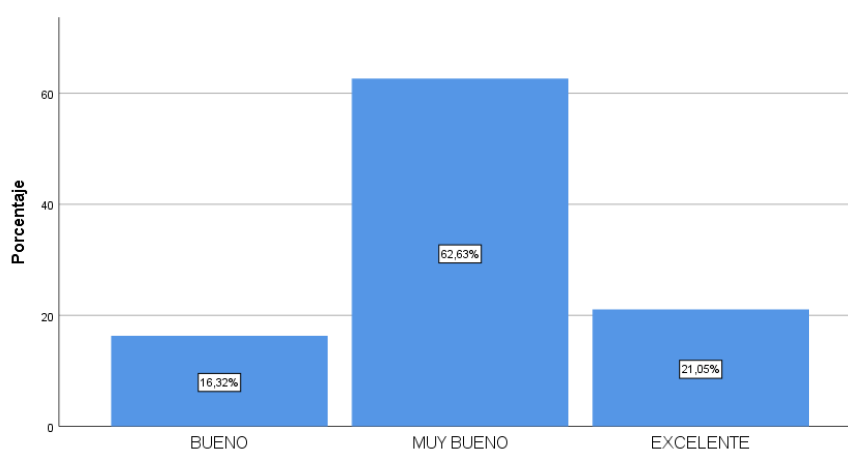
El 60% que representa a 114 trabajadores opinaron que la Responsabilidad del trabajador es Muy Buena, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Buena, el 16,32% que representa a opinaron Excelente y el 0,53% que representa a 1 trabajador opino Regular.

## Adecuadas condiciones de trabajo

**Tabla 14.** Adecuadas condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	31	16,3	16,3	16,3
	MUY BUENO	119	62,6	62,6	78,9
	EXCELENTE	40	21,1	21,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 11.** Adecuadas condiciones de trabajo



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020  
**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

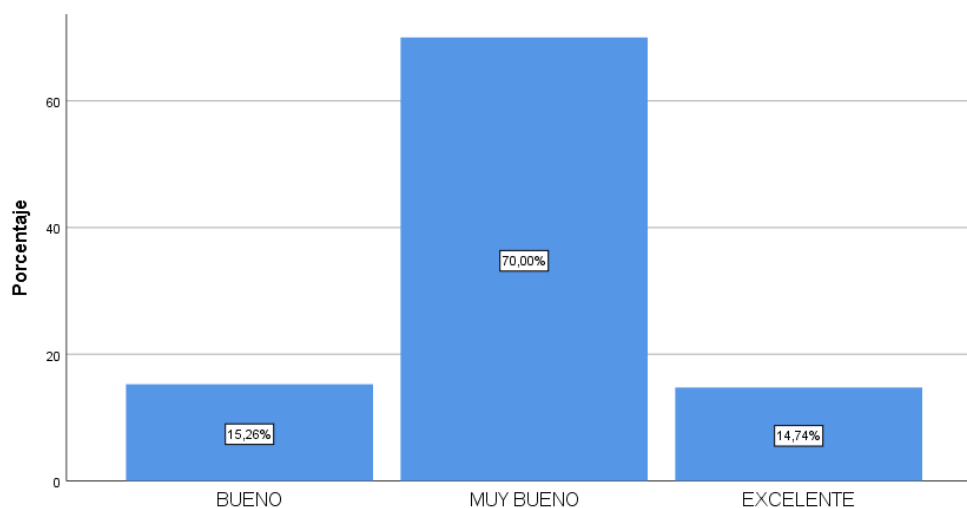
El 63,63% que representa a 119 trabajadores opinaron que las Adecuadas Condiciones de Trabajo son Muy Bueno, el 21,05% opinaron Excelente y el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Bueno.

## Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas

**Tabla 15.**Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	29	15,3	15,3	15,3
	MUY BUENO	133	70,0	70,0	85,3
	EXCELENTE	28	14,7	14,7	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 12.**Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

El 70% que representa a 133 trabajadores opinaron que la Dedicación y aplicación del trabajador a sus tareas es Muy Bueno. El 15,26% que representa a 29 trabajadores opinaron Bueno y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Excelente.

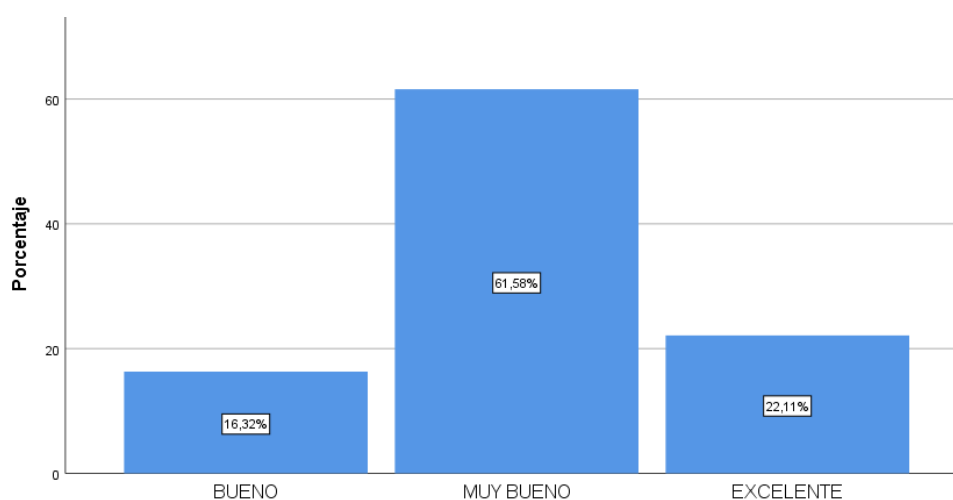


## Cuidado del patrimonio de la institución

**Tabla 16.**Cuidado del patrimonio de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	31	16,3	16,3	16,3
	MUY BUENO	117	61,6	61,6	77,9
	EXCELENTE	42	22,1	22,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 13.**Cuidado del patrimonio de la institución



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020  
**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

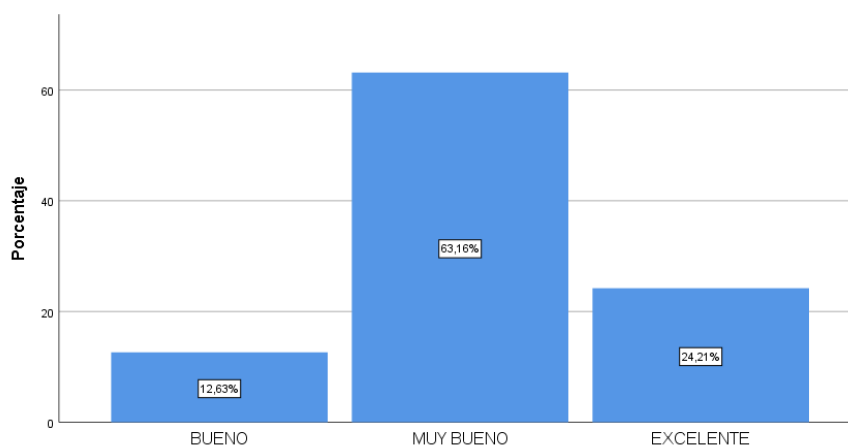
El 61,58% que representa a 117 trabajadores opinaron que el Cuidado del patrimonio de la Institución es Muy Bueno, el 22,11% que representa a 42 trabajadores opinaron Excelente y el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Bueno.

## Equidad

**Tabla 17.**Equidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	24	12,6	12,6	12,6
	MUY BUENO	120	63,2	63,2	75,8
	EXCELENTE	46	24,2	24,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 14.**Equidad



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

## Interpretación

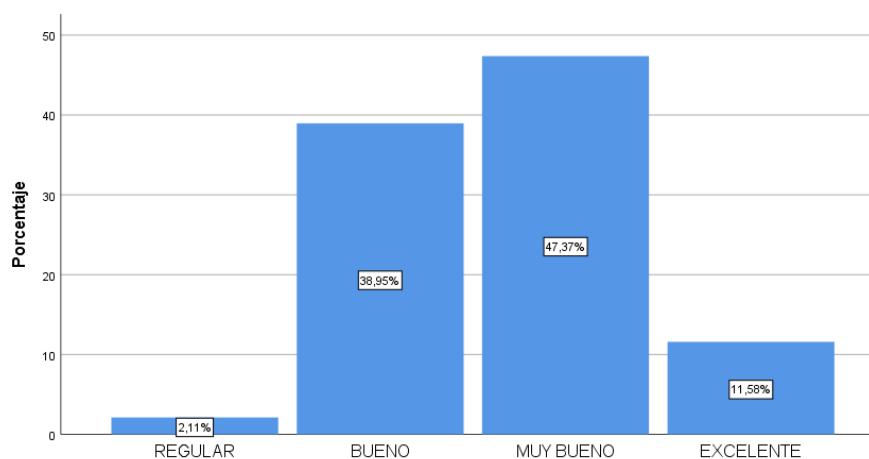
El 63,16% que representa a 120 trabajadores opinaron que la Equidad dentro del Gad es Muy Bueno, el 24,21% que representa a 46 trabajadores opinaron Excelente y el 12,63% que representa a 24 trabajadores opinaron Bueno.

## Estímulo al desarrollo organizacional

**Tabla 18.**Estímulo al desarrollo organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	2,1	2,1	2,1
	BUENO	74	38,9	38,9	41,1
	MUY BUENO	90	47,4	47,4	88,4
	EXCELENTE	22	11,6	11,6	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 15.**Estímulo al desarrollo organizacional



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020  
**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

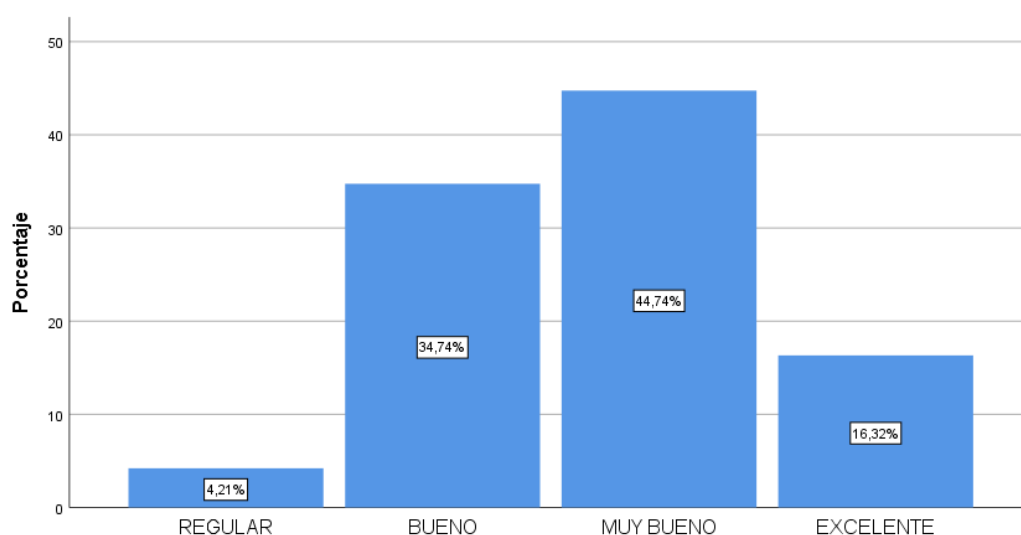
El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron que el Estímulo al Desarrollo Organizacional es Muy Bueno, el 38,95% que representa a 74 trabajadores opinaron Bueno, el 11,58% que representa a 22 trabajadores opinaron Excelente, el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.

## Aporte a la cultura organizacional

**Tabla 19.**Aporte a la cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	4,2	4,2	4,2
	BUENO	66	34,7	34,7	38,9
	MUY BUENO	85	44,7	44,7	83,7
	EXCELENTE	31	16,3	16,3	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 16.**Aporte a la cultura organizacional



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

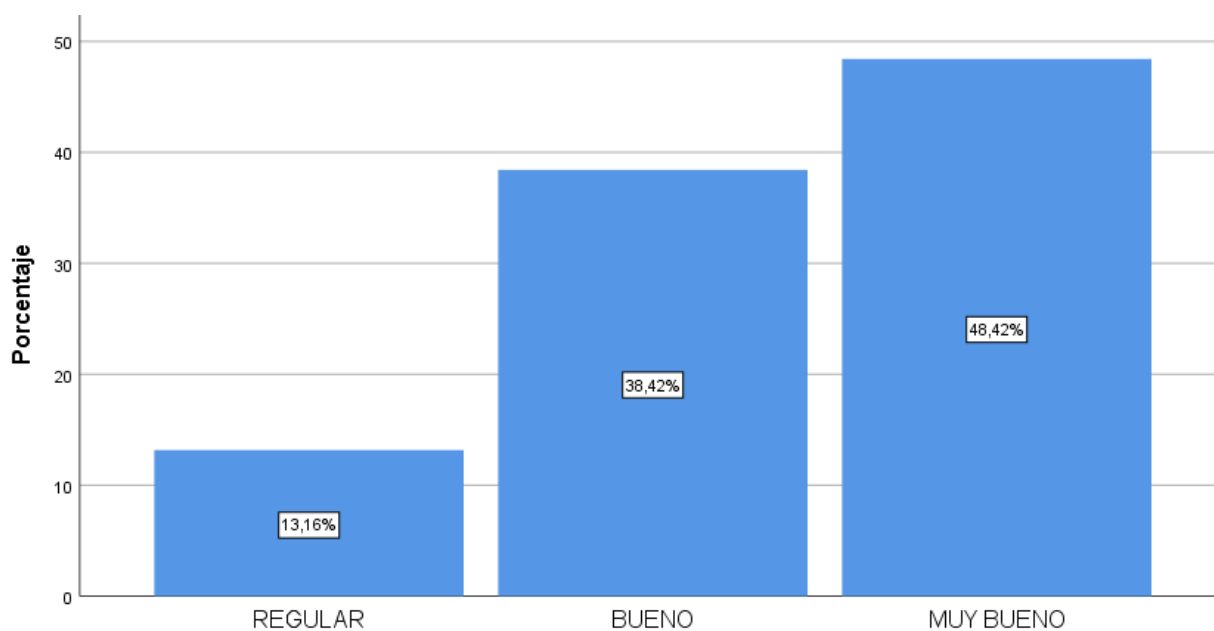
El 44,74% que representa a 85 trabajadores opinaron que el Aporte a la Cultura Organizacional es Muy Bueno, el 34,74% que representa a 66 trabajadores opinaron Bueno, el 16,32% que representa a 31 trabajadores opinaron Excelente y el 4,21% que representa a 8 trabajadores opinaron Regular.

## Existe un adecuado proceso de retroalimentación

**Tabla 20.**Existe un adecuado proceso de retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	25	13,2	13,2	13,2
	BUENO	73	38,4	38,4	51,6
	MUY BUENO	92	48,4	48,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 17.**Existe un adecuado proceso de retroalimentación



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

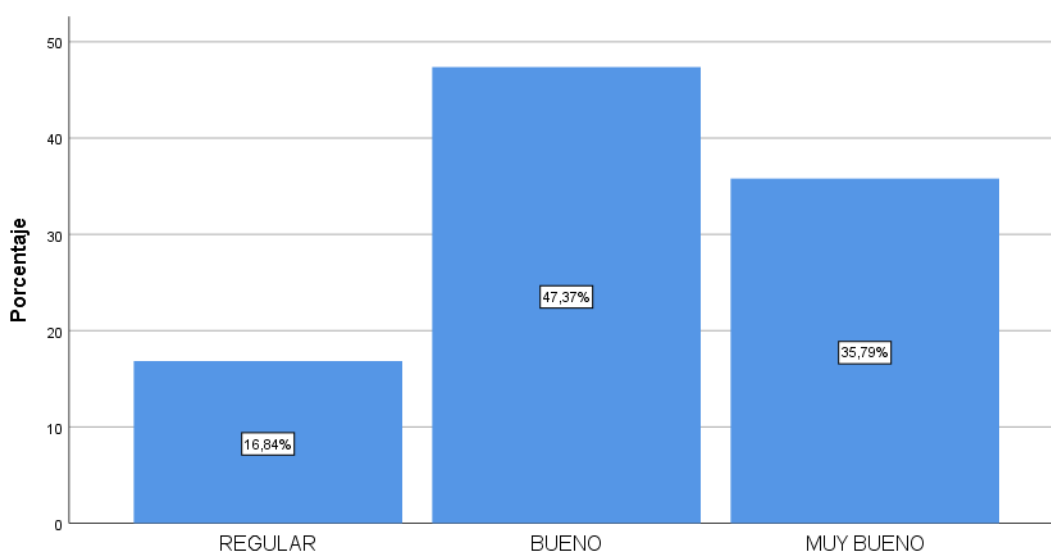
El 48,42% que representa a 92 trabajadores opinaron que el Proceso de Retroalimentación es Muy Bueno, el 38,42% que representa a 73 trabajadores opinaron Bueno y el 13,16% que representa a 25 trabajadores opinaron Regular.

## Existe una comunicación eficaz entre compañeros

**Tabla 21.**Existe una comunicación eficaz entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	32	16,8	16,8	16,8
	BUENO	90	47,4	47,4	64,2
	MUY BUENO	68	35,8	35,8	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 18.**Existe una comunicación eficaz entre compañeros



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

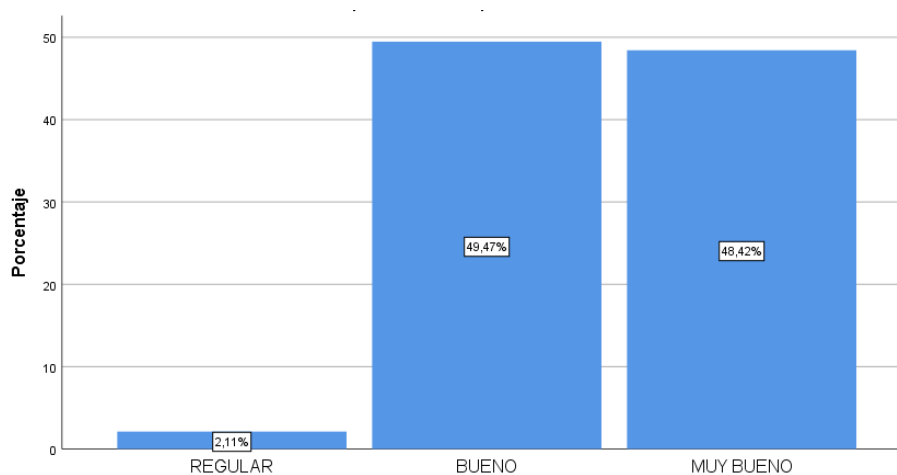
El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron que la Comunicación entre Compañeros es Buena, el 35,79% que representa a 68 trabajadores opinaron Muy Bueno y el 16,64% que representa a 32 trabajadores opinaron Regular.

## Compromiso con la productividad

**Tabla 22.**Compromiso con la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	2,1	2,1	2,1
	BUENO	94	49,5	49,5	51,6
	MUY BUENO	92	48,4	48,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 19.**Compromiso con la productividad



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

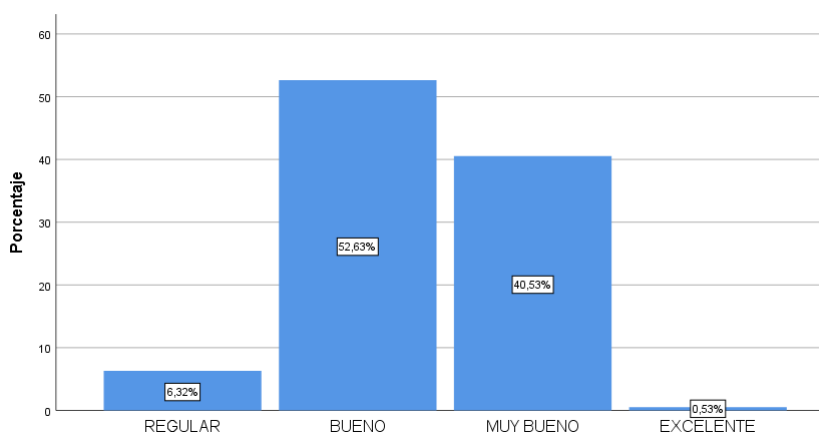
El 48,47% que representa a 94 trabajadores opinaron que el Compromiso con la Productividad es Bueno, el 48,42% que representa a 92 trabajadores opinaron Muy Bueno y el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.

## Compatibilidad de intereses

**Tabla 23.**Compatibilidad de intereses

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	12	6,3	6,3	6,3
	BUENO	100	52,6	52,6	58,9
	MUY BUENO	77	40,5	40,5	99,5
	EXCELENTE		,5	,5	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 20.**Compatibilidad de intereses



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

El 52,63% que representa 100 trabajadores opinaron que la Compatibilidad de intereses es Bueno, el 40,53% que representa a 77 trabajadores opinaron Muy Bueno, el 6,32% que representa a 12 trabajadores opinaron Regular y el 0,53% que representa a 1 trabajador opino Regular.

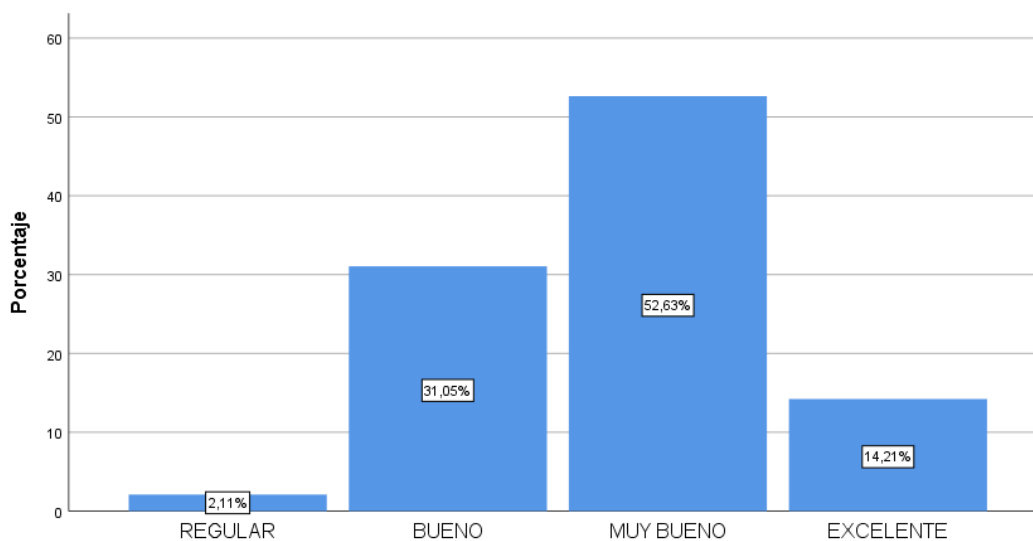


## Intercambio de información

**Tabla 24.**Intercambio de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	2,1	2,1	2,1
	BUENO	59	31,1	31,1	33,2
	MUY BUENO	100	52,6	52,6	85,8
	EXCELENTE	27	14,2	14,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 21.**Intercambio de información



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

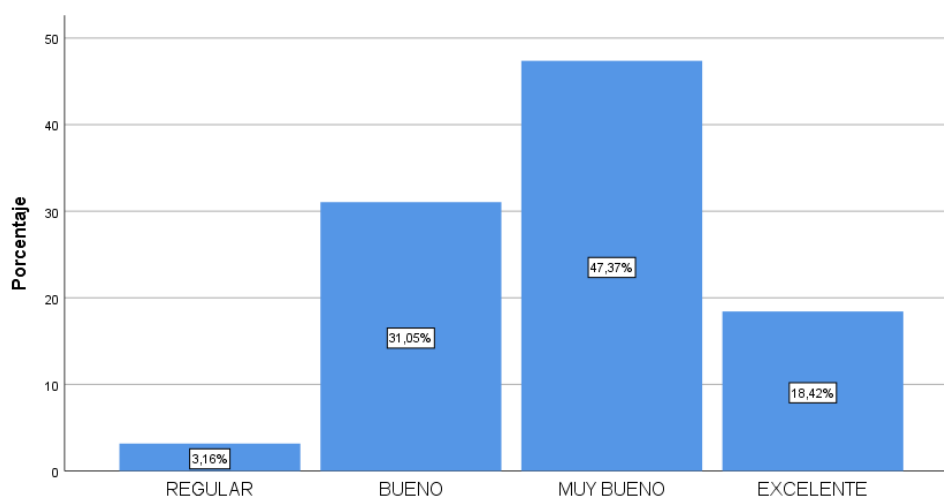
El 52,63% que representa a 100 trabajadores opinaron que el Intercambio de Información es Muy Bueno, el 31,05% que representa a 59 trabajadores opinaron Bueno, el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Excelente y el 2,11% que representa a 4 trabajadores opinaron Regular.

## Involucrarse en el cambio

**Tabla 25.**Involucrarse en el cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	6	3,2	3,2	3,2
	BUENO	59	31,1	31,1	34,2
	MUY BUENO	90	47,4	47,4	81,6
	EXCELENTE	35	18,4	18,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 22.**Involucrarse en el cambio



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

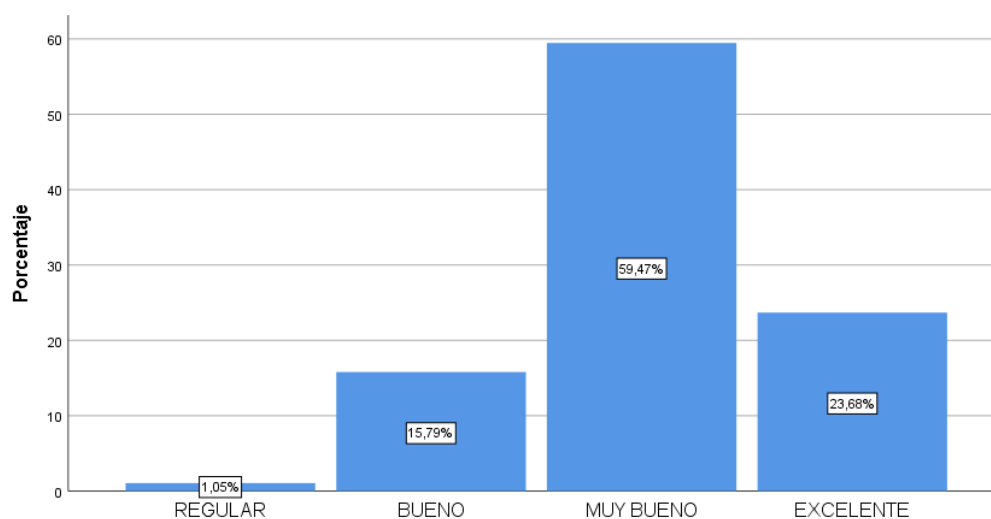
El 47,37% que representa a 90 trabajadores opinaron con respecto a Involucrarse por el Cambio es Muy Bueno, el 31,05% que representa a 59 trabajadores opinaron Bueno, el 18,42% es Excelente y el 3,36% que representa a 6 trabajadores opinaron Regular.

## Logro de objetivos propuestos

**Tabla 26.** Logro de objetivos propuestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	1,1	1,1	1,1
	BUENO	30	15,8	15,8	16,8
	MUY BUENO	113	59,5	59,5	76,3
	EXCELENTE	45	23,7	23,7	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 23.** Logro de objetivos propuestos



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

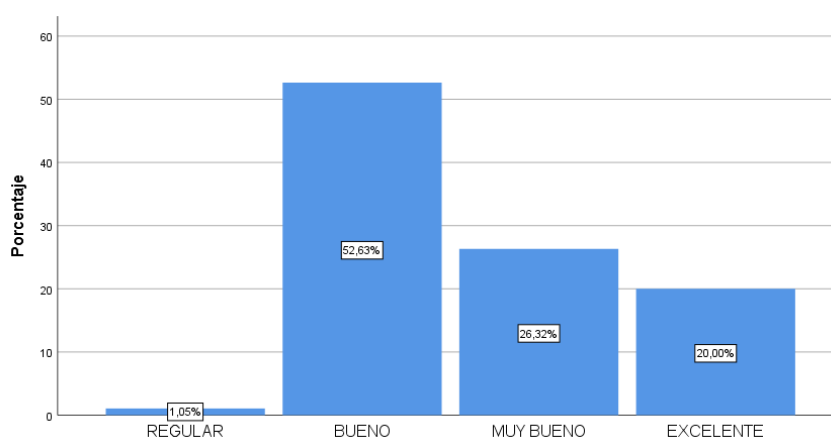
El 58,49% que representa a 113 trabajadores opinaron que el Logro de Objetivo Propuestos es Muy Bueno, el 23,68% que representa a 45 trabajadores opinaron Excelente, el 15,79% que representa a 30 trabajadores opinaron Bueno y el 1,05% que representa a 2 trabajadores opinaron Regular.

## Actitudes frente a sus tareas

**Tabla 27.** Actitudes frente a sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	REGULAR	2	1,1	1,1	1,1
	BUENO	100	52,6	52,6	53,7
	MUY BUENO	50	26,3	26,3	80,0
	EXCELENTE	38	20,0	20,0	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 24.** Actitudes frente a sus tareas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

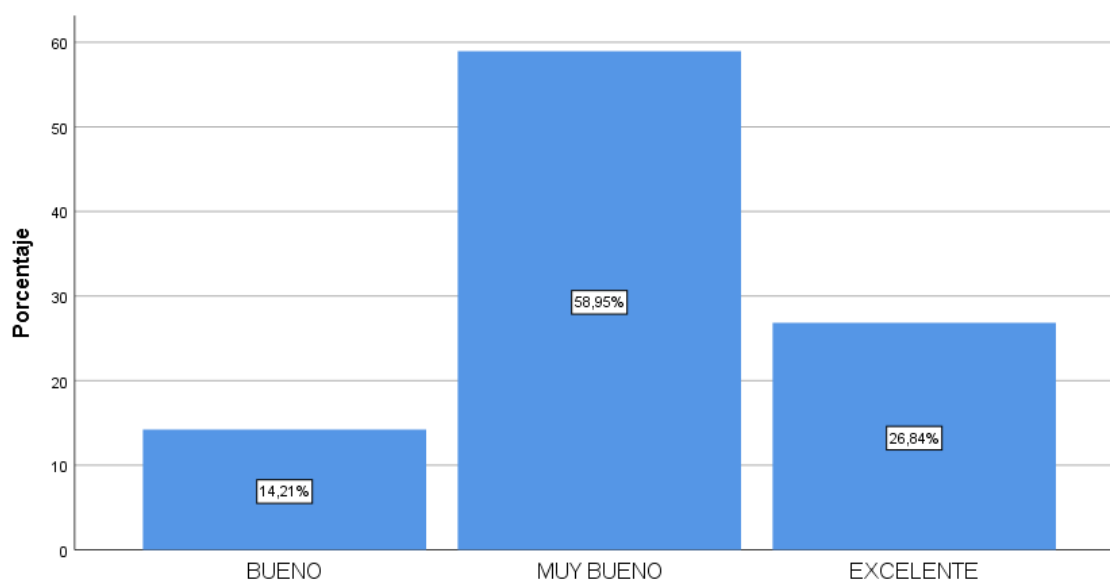
El 52,63% que representa a 100 trabajadores opinaron que las Actitudes frente a las Tareas es Bueno, el 26,32% que representa a 50 trabajadores opinaron Muy Bueno, el 20% que representa a 38 trabajadores opinaron Excelente y el 1,02% que representa a 2 trabajadores opinaron Regular.

## Efectividad en el desempeño de las tareas

**Tabla 28.**Efectividad en el desempeño de las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	27	14,2	14,2	14,2
	MUY BUENO	112	58,9	58,9	73,2
	EXCELENTE	51	26,8	26,8	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 25.**Efectividad en el desempeño de las tareas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

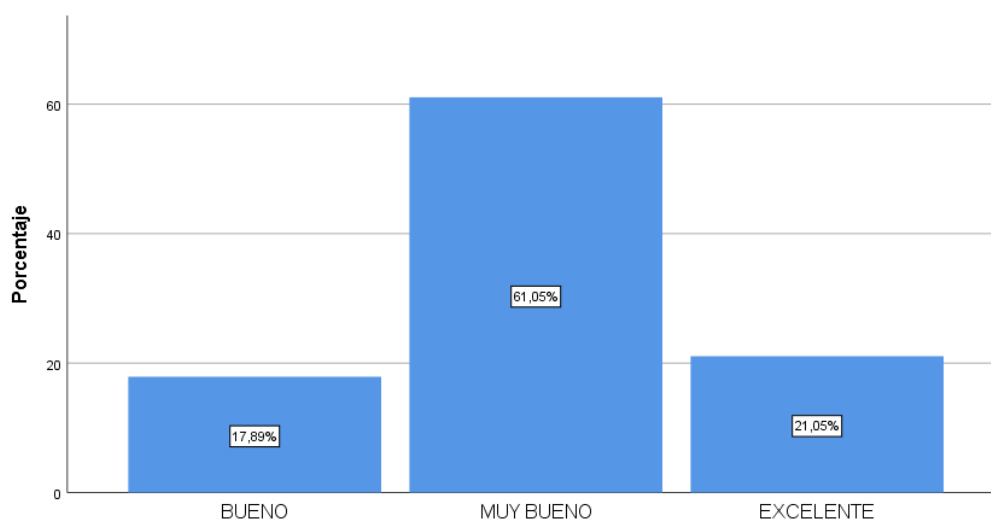
El 58,955 que representa a 112 trabajadores opinaron que la Efectividad en el desempeño de las tareas es Muy Bueno, el 26,84% que representa a 51 trabajadores opinaron Excelente y el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Bueno.

## Las condiciones de trabajo son adecuadas

**Tabla 29.**Las condiciones de trabajo son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	BUENO	34	17,9	17,9	17,9
	MUY BUENO	116	61,1	61,1	78,9
	EXCELENTE	40	21,1	21,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 26.**Las condiciones de trabajo son adecuadas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

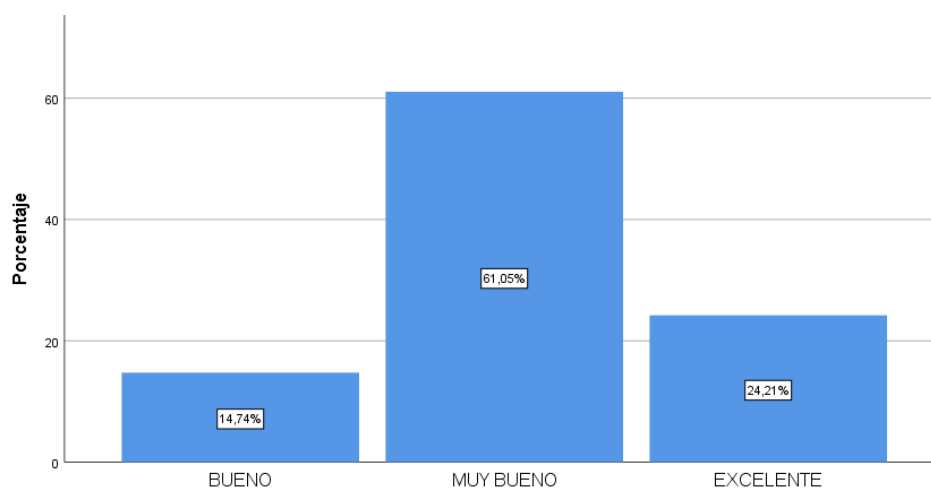
El 61,06% que representa a 116 trabajadores opinaron que las Condiciones de trabajo es Muy Bueno, el 21,05% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 17,89% que representa a 34 trabajadores opinaron Bueno.

## Competencia

**Tabla 30.**Competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	28	14,7	14,7	14,7
	MUY BUENO	116	61,1	61,1	75,8
	EXCELENTE	46	24,2	24,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 27.**Competencia



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

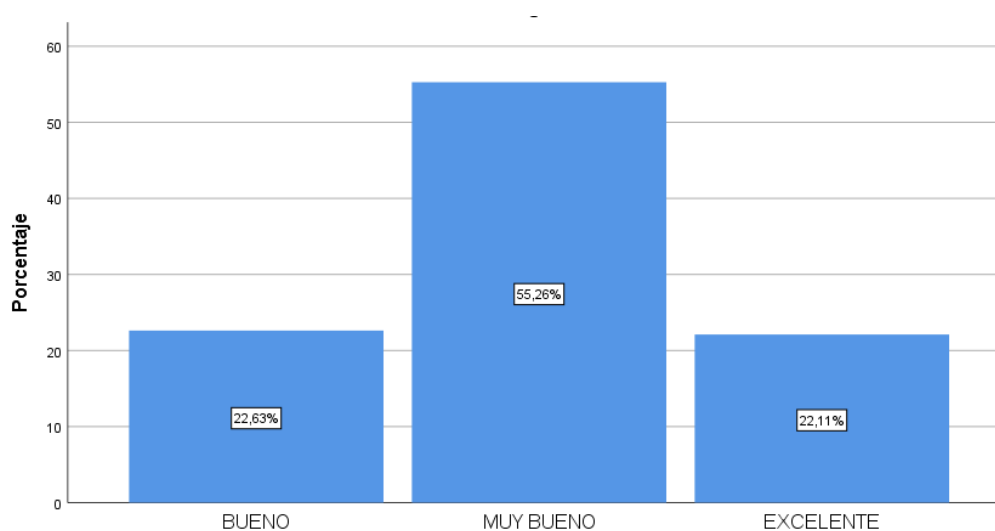
El 61,05% que representa a 116 trabajadores opinaron que la Competencia es Muy Bueno, el 24,21% que representa a 46 trabajadores opinaron Excelente y el 14,74% que representa a 28 trabajadores opinaron Regular.

## Liderazgo

**Tabla 31.**Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	43	22,6	22,6	22,6
	MUY BUENO	105	55,3	55,3	77,9
	EXCELENTE	42	22,1	22,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 28.**Liderazgo



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

El 55,26% que representa a 105 trabajadores opinaron con respecto al Liderazgo es Muy Bueno, el 22,63 % que representa a 43 trabajadores opinaron Bueno y el 22,11% que representa a 42 trabajadores opinaron Excelente.

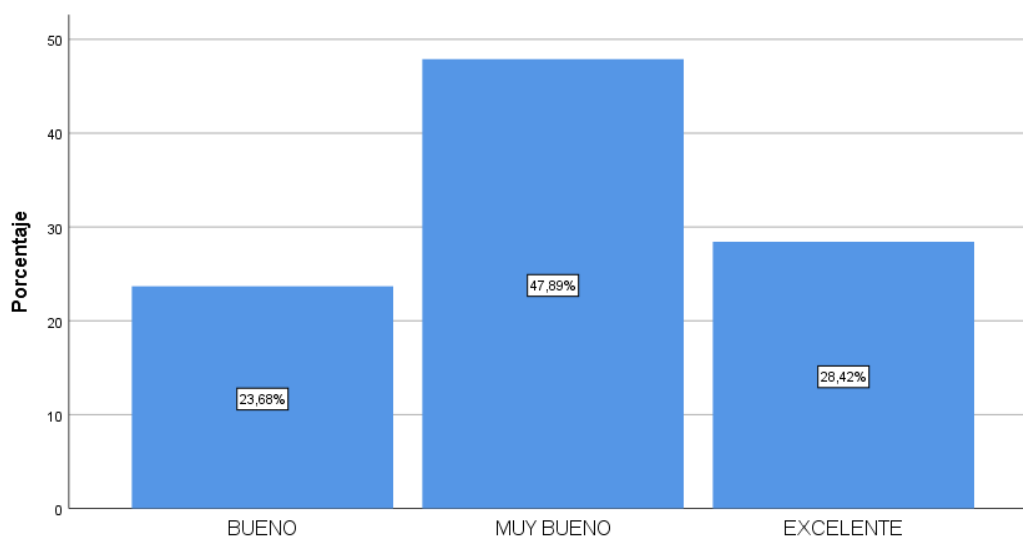


## Responsabilidad en las actividades delegadas

**Tabla 32.** Responsabilidad en las actividades delegadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	45	23,7	23,7	23,7
	MUY BUENO	91	47,9	47,9	71,6
	EXCELENTE	54	28,4	28,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 29.** Responsabilidad en las actividades delegadas



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

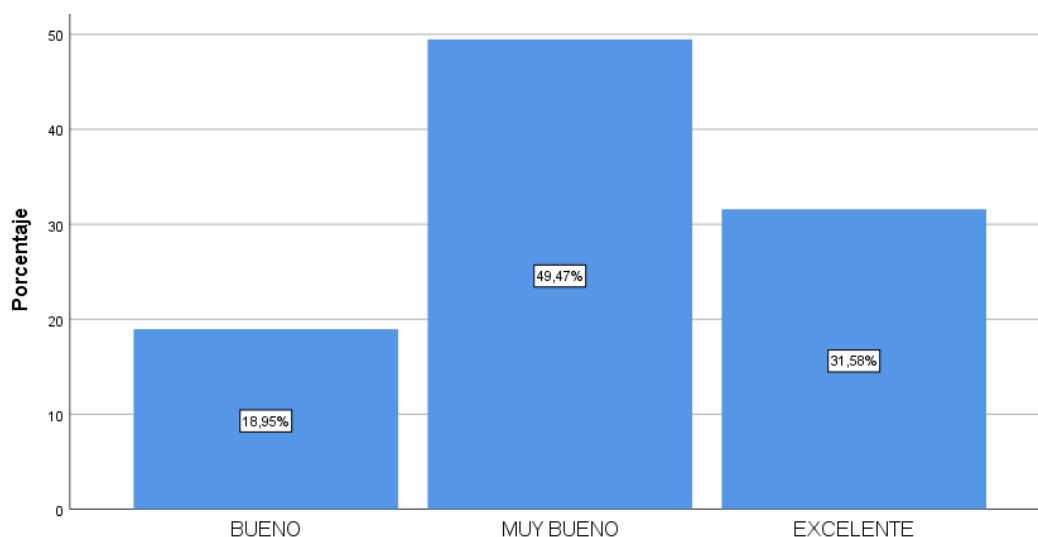
El 47,89% que representa a 91 trabajadores opinaron con respecto a la Responsabilidad en las Tareas Asignadas es Muy Bueno, el 28,42% que representa a 54 trabajadores opinaron Excelente y el 23,68% que representa a 45 trabajadores opinaron Bueno.

## Atención

**Tabla 33.**Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	36	18,9	18,9	18,9
	MUY BUENO	94	49,5	49,5	68,4
	EXCELENTE	60	31,6	31,6	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 30.**Atención



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

## Interpretación

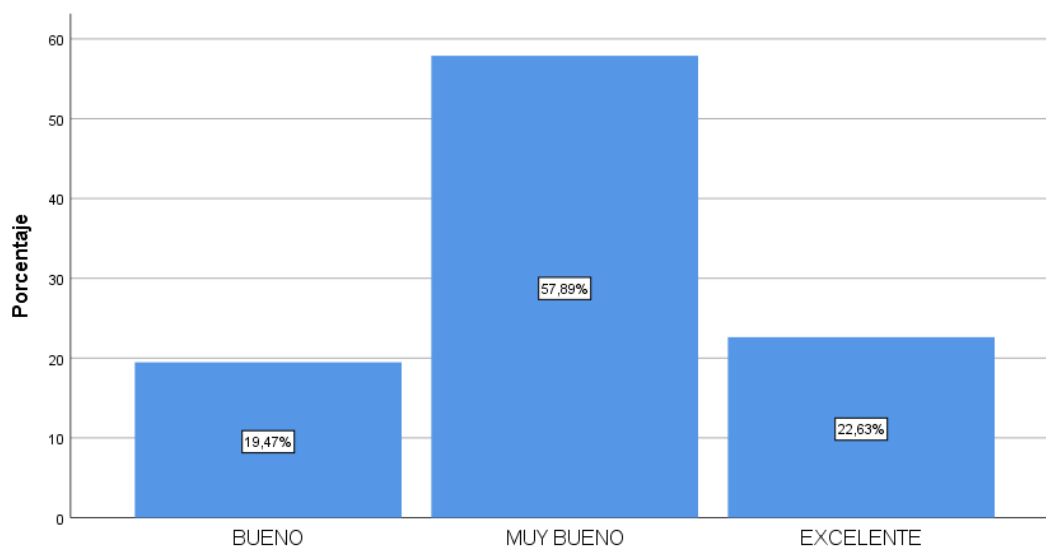
El 49,47% que representa a 94 trabajadores opinaron con respecto a la Atención es Muy Bueno, el 31,58% que representa a 60 trabajadores opinaron Excelente y el 18,95% que representa a 36 trabajadores opinaron Bueno.

## Satisfacción en el trabajo ejecutado

**Tabla 34.**Satisfacción en el trabajo ejecutado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	37	19,5	19,5	19,5
	MUY BUENO	110	57,9	57,9	77,4
	EXCELENTE	43	22,6	22,6	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 31.**Satisfacción en el trabajo ejecutado



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020  
**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

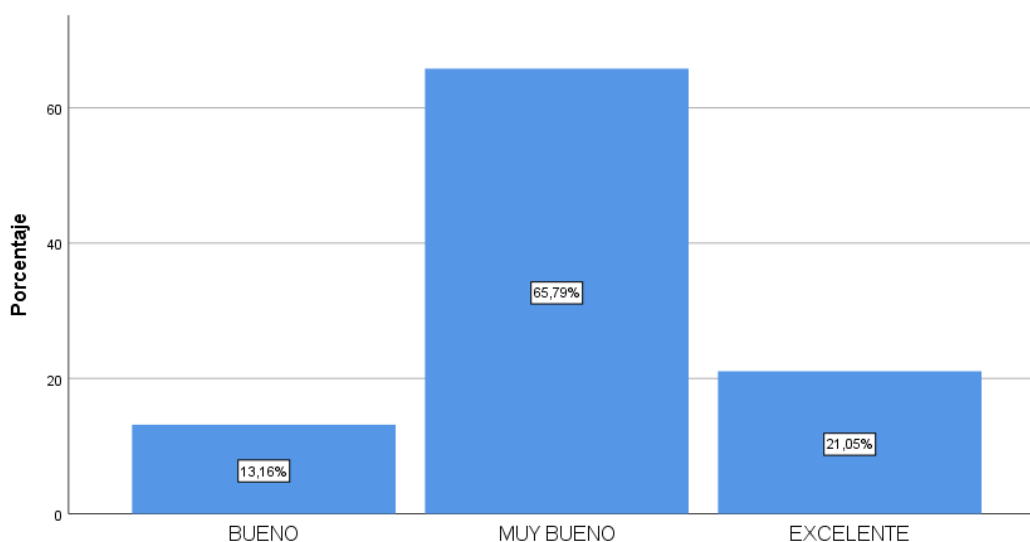
El 57,89% que representa a 110 trabajadores opinaron con respecto a la Satisfacción en el Trabajo Ejecutado es Muy Bueno, el 22,63% que representa a 43 trabajadores opinaron Excelente y el 19,47% que representa a 37 trabajadores opinaron Bueno.

## Distribución

**Tabla 35.**Distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	BUENO	25	13,2	13,2	13,2
	MUY BUENO	125	65,8	65,8	78,9
	EXCELENTE	40	21,1	21,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 32.** Distribución



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

## Interpretación

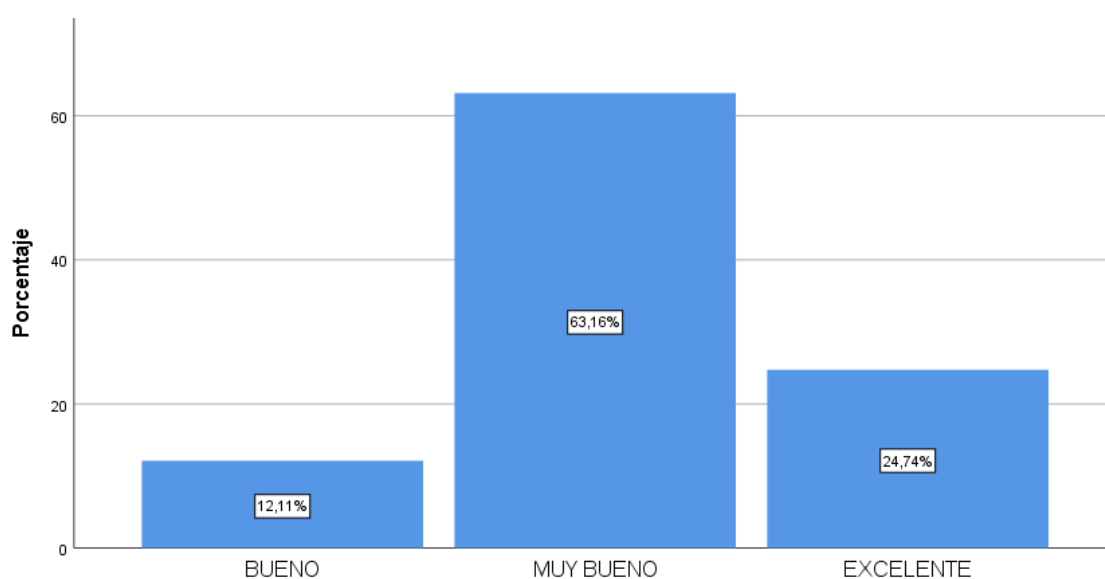
El 65,79% que representa a 125 trabajadores opinaron con respecto a la Distribución es Muy Bueno, el 21,05% que representa a 40 trabajadores opinaron Excelente y el 13,16% que representa a 25 trabajadores opinaron Bueno.

## Recursos

**Tabla 36.**Recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	23	12,1	12,1	12,1
	MUY BUENO	120	63,2	63,2	75,3
	EXCELENTE	47	24,7	24,7	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 33.**Recursos



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

### Interpretación

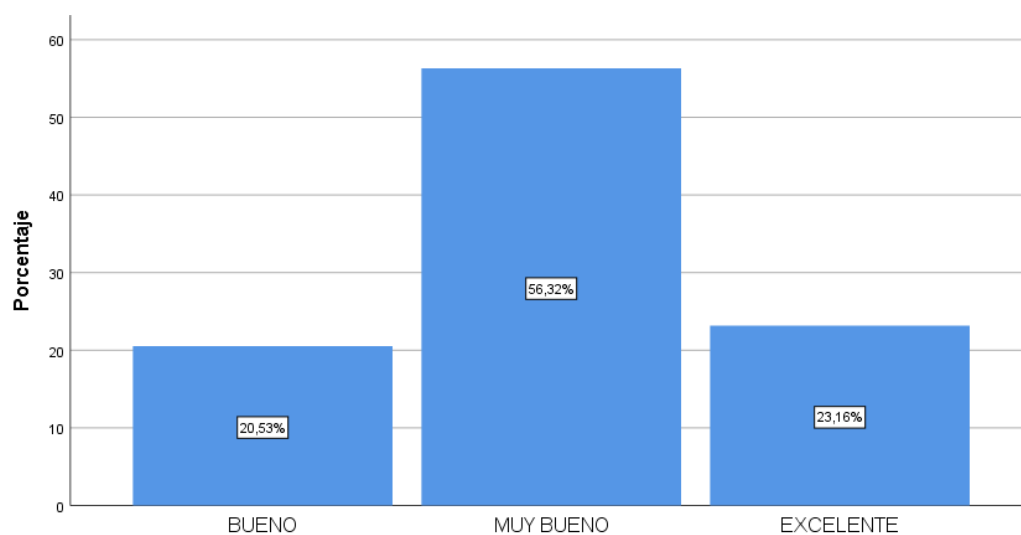
El 63,16% que representa a 120 trabajadores opinaron con respecto a los Recursos es Muy Bueno, el 24,74% que representa a 47 trabajadores opinaron Excelente y el 12,11% que representa a 23 trabajadores opinaron Bueno.

## Presupuestos

**Tabla 37.**Presupuestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	39	20,5	20,5	20,5
	MUY BUENO	107	56,3	56,3	76,8
	EXCELENTE	44	23,2	23,2	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

**Gráfica 34.**Presupuestos



**Fuente:** Encuestas aplicadas en noviembre 2020

**Elaborado por:** Karen Uribe

## Interpretación

El 56,32% que representa a 107 trabajadores opinaron con respecto a los Recursos es Muy Bueno, el 23,16% que representa a 44 trabajadores opinaron Excelente y el 20,53% que representa a 39 trabajadores opinaron Bueno.