



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Evaluación del clima organizacional y la carga mental del personal
Administrativo de Talento Humano del GADM de
Riobamba, período 2024.

**Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniero
Industrial**

Autor:

Chávez Cevallos Jordan Antonio

Tutor:

PhD. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia

Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Jordan Antonio Chávez Cevallos**, con cédula de ciudadanía **0605899137**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **Evaluación del clima organizacional y la carga mental del personal Administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba, período 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 26 de junio de 2025



Jordan Antonio Chávez Cevallos

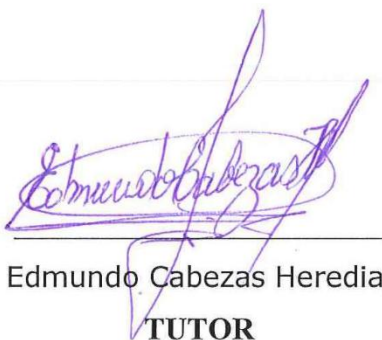
C.I: 0605899137



DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia. PhD.** catedrático adscrito a la **Facultad de Ingeniería** por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE TALENTO HUMANO DEL GADM DE RIOBAMBA, PERÍODO 2024**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 05 días del mes de junio de 2026.



PhD. Edmundo Cabezas Heredia, Mgs.

TUTOR

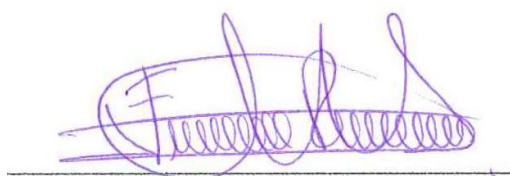
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Evaluación del clima organizacional y carga mental del personal Administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba, período 2024, presentado por Jordan Antonio Chávez Cevallos, con cédula de identidad número 0605899137, bajo la tutoría de Ph.D. Edmundo Cabezas Heredia; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 25 de junio de 2026.

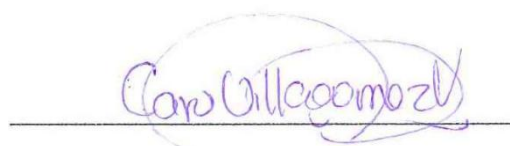
Mgs. Fernanda Romero Villacrés

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Carolina Villagómez Vacacela

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Fabián Silva Frey

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **CHÁVEZ CEVALLOS JORDAN ANTONIO** con CC: **0605899137**, estudiante de la Carrera **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, Facultad de **INGENIERÍA**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Evaluación del clima organizacional y la carga mental del personal Administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba, período 2024**", cumple con el **8 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 10 de junio de 2026



Utilice únicamente su Fianza
Fianza digitalizada por:

EDMUNDO SOLÍS
CARRERA HEREDIA

Ing. Edmundo Cabezas, PhD
TUTOR(A) TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi abuelita Bartola Chávez, porque ella siempre ha sido mi motivación para yo salir adelante y superarme.

A mi tío Julio Suarez, ya que él fue mi primer motivador y mi guía para tomar una carrera universitaria.

A mi madre de corazón Elizabeth Ruiz, ya que ella estuvo desde el primer momento aconsejándome y motivándome que me supere y siga con mi carrera.

A mi hermana de corazón Eulalia Reyes, ya que ella fue mi inspiración para yo tomar este camino universitario.

A mis tíos Yolanda Chávez y Francisco Ruiz, ya que ellos estuvieron en todo este camino y siempre me brindaron su apoyo.

A mis primos Heidy y Franco Ruiz, ya que gracias a ellos supe sobrellevar los días en que sentía que no podía, porque sé que soy su ejemplo a seguir.

A mi tía Jaqueline Chávez, por su apoyo incondicional y por estar siempre presente con sus palabras de aliento y motivación, brindándome la fuerza necesaria para seguir adelante y alcanzar esta meta.

A mis amigos Jonathan, Cristian, Paul, Christian y Fernanda, por su amistad, apoyo y compañía durante esta etapa. Su motivación, confianza y constante aliento fueron fundamentales para alcanzar esta meta profesional y hacer de este camino una experiencia inolvidable.

Jordan Chávez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron y me acompañaron durante el desarrollo de esta investigación.

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud, fortaleza, sabiduría y perseverancia para superar cada desafío presentado a lo largo de mi formación académica y permitirme alcanzar esta importante meta profesional.

A mi familia, por su amor, apoyo incondicional, comprensión y confianza a lo largo de este proceso. Su respaldo constante fue fundamental para mantenerme firme en el cumplimiento de mis objetivos académicos y personales.

A mi tutor de tesis, Ing. Edmundo Cabezas, por su valioso apoyo, compromiso y acompañamiento constante durante la realización de este trabajo. Sus conocimientos, observaciones y recomendaciones fueron fundamentales para el desarrollo exitoso de esta investigación y para mi crecimiento académico y profesional.

A mis amigos, por su amistad, apoyo y compañía durante esta etapa. Su motivación, confianza y constante aliento fueron fundamentales para alcanzar esta meta profesional y hacer de este camino una experiencia inolvidable.

Finalmente, expreso mi gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo y a cada uno de los docentes que formaron parte de mi preparación académica. Gracias por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, contribuyendo significativamente a mi formación profesional y personal.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	20
1.1 Antecedentes	21
1.2 Planteamiento del problema	22
1.3 Justificación.....	25
1.4 Objetivos	26
1.4.1 Objetivo General.....	26
1.4.2 Objetivos Específicos.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	27
2.1 Estado del arte	27
2.2 Marco Teórico	27
2.2.1 Clima organizacional	27
2.2.2 Causas de un mal clima organizacional	28
2.2.3 Consecuencias de un mal clima organizacional.....	28
2.2.4 Tipos de clima organizacional en entornos laborales	28
2.2.5 Test de clima organizacional de Idalberto Chiavenato	29
2.2.6 Carga mental	30
2.2.7 Causas de la carga mental	31

2.2.8	Consecuencias de la carga mental.....	31
2.2.9	Método NASA TXL	31
2.2.10	Técnicas de Team Building	33
2.3	Marco Conceptual	34
2.3.1	Evaluación del Clima Organizacional	34
2.3.2	Evaluación de la Carga Mental	34
2.3.3	Relación entre Clima Organizacional y Carga Mental	34
2.3.4	Impacto en el Desempeño y Satisfacción	35
2.4	Fundamentación Legal	35
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador	35
2.4.2	Tratados y Convenios Internacionales	35
2.4.3	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	36
2.4.4	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	36
2.4.5	Código del Trabajo	36
2.4.6	Acuerdos Ministeriales	36
2.5	Glosario de términos	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		39
3.1	Enfoque de la investigación	39
3.2	Tipo de investigación	39
3.3	Diseño de la investigación.....	39
3.4	Técnica de recolección de datos.....	40
3.5	Población y Muestra.....	40
3.6	Hipótesis.....	40
3.7	Métodos de análisis	41
3.7.1	Método NASA-TLX	41
3.7.2	Test de Clima Organizacional de Idalberto Chiavenato	43
3.7.3	Alfa de Cronbach	45
3.7.4	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).....	46
3.7.5	Correlación de Pearson (Chi cuadrado)	46
3.8	Procesamiento de datos	47
3.8.1	Cálculo de los niveles de clima organizacional	47
3.8.2	Cálculo de los niveles de carga mental	47
3.8.3	Cálculo de la correlación entre clima organizacional y carga mental	48
3.9	Operativización de las variables.....	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		51

4.1	Fiabilidad mediante Alfa de Cronbach.....	51
4.2	Confiabilidad mediante KMO Kaiser-Meyer-Olkin	52
4.3	Variables Sociodemográficas	53
4.4	Test de Clima Organizacional	55
4.4.1	Dimensión Liderazgo.....	55
4.4.2	Dimensión Participación	56
4.4.3	Dimensión Reconocimiento.....	57
4.4.4	Dimensión Relaciones Interpersonales	58
4.4.5	Dimensión Comunicación.....	59
4.4.6	Valoración total de los niveles de Clima Organizacional.....	60
4.5	Test de Carga Mental	60
4.5.1	Dimensión Exigencia Mental.....	61
4.5.2	Dimensión Exigencia Física	62
4.5.3	Dimensión Exigencia Temporal	63
4.5.4	Dimensión Esfuerzo.....	63
4.5.5	Dimensión Rendimiento	64
4.5.6	Dimensión Nivel de Frustración	66
4.5.7	Valoración total de los niveles de carga mental.....	66
4.6	Comprobación de Hipótesis	67
4.6.1	Correlación de las variables sociodemográficas con el test de clima organizacional	67
4.6.1.1	Correlación entre Edad y Liderazgo	67
4.6.1.2	Correlación entre Edad y Participación	69
4.6.1.3	Correlación entre Edad y Reconocimiento	70
4.6.1.4	Correlación entre Edad y Relaciones Interpersonales	71
4.6.1.5	Correlación entre Edad y Comunicación.....	72
4.6.1.6	Correlación entre Edad y Clima Organizacional.....	73
4.6.1.7	Correlación entre Género y Liderazgo	74
4.6.1.8	Correlación entre género y participación.....	74
4.6.1.9	Correlación entre Género y Reconocimiento	75
4.6.1.10	Correlación entre Género y Relaciones Interpersonales.....	76
4.6.1.11	Correlación Género y Comunicación	76
4.6.1.12	Correlación entre Género y Clima Organizacional	77
4.6.1.13	Correlación entre estado civil y liderazgo	78
4.6.1.14	Correlación entre Estado Civil y Participación	79

4.6.1.15	Correlación entre Estado Civil y Reconocimiento	80
4.6.1.16	Correlación entre Estado Civil y Relaciones Interpersonales	81
4.6.1.17	Correlación Estado Civil y Comunicación	82
4.6.1.18	Correlación entre Estado Civil y Clima Organizacional	83
4.6.2	Correlación de las variables sociodemográficas con el test de Carga Mental ...	84
4.6.2.1	Correlación entre Edad y Exigencia Mental	84
4.6.2.2	Correlación entre edad y Exigencia Física	85
4.6.2.3	Correlación entre Edad y Exigencia Temporal.....	86
4.6.2.4	Correlación entre Edad y Esfuerzo	87
4.6.2.5	Correlación entre Edad y Rendimiento	88
4.6.2.6	Correlación entre Edad y Nivel de Frustración	89
4.6.2.7	Correlación entre Edad y Carga Mental	90
4.6.2.8	Correlación entre Género y Exigencia Mental	91
4.6.2.9	Correlación entre Género y Exigencia Física	92
4.6.2.10	Correlación entre Género y Exigencia Temporal	92
4.6.2.11	Correlación entre Género y Esfuerzo	93
4.6.2.12	Correlación Entre Género y Rendimiento	94
4.6.2.13	Correlación entre Género y Nivel de Frustración.....	96
4.6.2.14	Correlación entre Género y Carga Mental.....	97
4.6.2.15	Correlación entre Estado Civil y Exigencia Mental	98
4.6.2.16	Correlación entre Estado Civil y Exigencia Física.....	99
4.6.2.17	Correlación entre Estado Civil y Exigencia Temporal	99
4.6.2.18	Correlación entre Estado Civil y Esfuerzo	101
4.6.2.19	Correlación entre Estado Civil y Rendimiento.....	102
4.6.2.20	Correlación entre Estado Civil y Nivel de Frustración.....	102
4.6.2.21	Correlación entre Estado Civil y Carga Mental.....	104
4.6.3	Correlación entre Clima Organizacional y Carga Mental.....	105
4.7	Tabla Resumen Variables Sociodemográficas y Clima Organizacional.....	107
4.8	Tabla Resumen entre las Variables Sociodemográficas y la Carga Mental.....	108
4.9	Tabla Resumen Clima Organizacional y Carga Mental.....	108
4.10	Discusión	108
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....		110
5.1	Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental.....	111
5.1.1	Objetivo General	111

5.2	Introducción	111
5.3	Actividades de Integración y Cohesión.....	111
5.3.1	La Red de Conexiones	111
5.3.2	Torres de papel.....	112
5.4	Actividades de Comunicación.....	113
5.4.1	Teléfono Descompuesto.....	113
5.4.2	Role-Playing	114
5.5	Actividades de Confianza.....	115
5.5.1	Caminata a Ciegas.....	115
5.5.2	Construcción de Objetivos Compartidos	116
5.6	Fases de elaboración y socialización.....	116
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES		118
6.1	CONCLUSIONES	118
6.2	RECOMENDACIONES	119
BIBLIOGRAFÍA		120
ANEXOS		125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Definición de las dimensiones que valora el test de clima organizacional</i>	30
Tabla 2 <i>Definiciones de las dimensiones que valora NASA TLX</i>	32
Tabla 3 <i>Dimensiones y preguntas del Test de Carga Mental</i>	41
Tabla 4 <i>Puntaje para niveles de Exigencia Mental</i>	41
Tabla 5 <i>Puntaje para niveles de Exigencia Física</i>	42
Tabla 6 <i>Puntaje para niveles de Exigencia Temporal</i>	42
Tabla 7 <i>Puntaje para niveles del Esfuerzo</i>	42
Tabla 8 <i>Puntaje para niveles de Rendimiento</i>	42
Tabla 9 <i>Puntaje para niveles de Nivel de Frustración</i>	43
Tabla 10 <i>Puntajes para la valoración de la Carga Mental</i>	43
Tabla 11 <i>Dimensiones y preguntas del Test Clima Organizacional</i>	43
Tabla 12 <i>Puntaje para niveles de Liderazgo</i>	44
Tabla 13 <i>Puntaje para niveles de Participación</i>	44
Tabla 14 <i>Puntaje para niveles de Reconocimiento</i>	44
Tabla 15 <i>Puntaje para niveles de Relaciones Interpersonales</i>	44
Tabla 16 <i>Puntaje para niveles de Comunicación</i>	45
Tabla 17 <i>Puntajes para la valoración del Clima Organizacional</i>	45
Tabla 18: <i>Fiabilidad por Alfa de Cronbach</i>	45
Tabla 19: <i>Confiabilidad por KMO Kaiser-Meyer-Olkin</i>	46
Tabla 20: <i>Interpretación de la prueba Chi-Cuadrado</i>	46
Tabla 21: <i>Porcentajes y frecuencias para el cálculo de los niveles de clima organizacional</i>	47
Tabla 22: <i>Porcentajes y frecuencias para el cálculo de los niveles de carga mental</i>	47
Tabla 23: <i>Tablas cruzada para medir la correlación entre clima organizacional y carga mental</i>	48
Tabla 24 <i>Operacionalización variables sociodemográficas con el clima organizacional</i>	49
Tabla 25 <i>Operacionalización de las variables sociodemográficas con la Carga Mental</i>	49
Tabla 26 <i>Operacionalización de las variables Clima Organizacional y Carga Mental</i>	50
Tabla 27 <i>Alfa de Cronbach del test de Clima Organizacional</i>	51
Tabla 28 <i>Alfa de Cronbach del test de Carga Mental</i>	52
Tabla 29 <i>KMO del cuestionario de Clima Organizacional</i>	52
Tabla 30 <i>KMO del cuestionario de Carga Mental</i>	53
Tabla 31 <i>Resumen Variables Sociodemográficas y Clima Organizacional</i>	107
Tabla 32 <i>Resumen de las Variables Sociodemográficas y la Carga Mental</i>	108
Tabla 33 <i>Resumen Clima Organizacional y Carga Mental</i>	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Causas y consecuencias de un Clima Organizacional desfavorable</i>	24
Figura 2	<i>Causas y consecuencias de la Carga Mental</i>	24
Figura 3	<i>Escalas de puntuación</i>	33
Figura 4	<i>Género correspondiente al personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba</i>	53
Figura 5	<i>Edad concerniente al personal administrativo de Talento Humano GADM Riobamba</i>	54
Figura 6	<i>Estado Civil respecto al personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba</i>	54
Figura 7	<i>Liderazgo del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	55
Figura 8	<i>Participación del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	56
Figura 9	<i>Reconocimiento del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	57
Figura 10	<i>Relaciones Interpersonales del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	58
Figura 11	<i>Comunicación correspondiente al personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	59
Figura 12	<i>Niveles de clima organizacional del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	60
Figura 13	<i>Exigencia mental del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	61
Figura 14	<i>Exigencia física del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	62
Figura 15	<i>Exigencia temporal del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	63
Figura 16	<i>Esfuerzo del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	64
Figura 17	<i>Rendimiento del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	65
Figura 18	<i>Nivel de frustración del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba</i>	66
Figura 19	<i>Niveles de carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	67
Figura 20	<i>Correlación edad y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	68
Figura 21	<i>Correlación edad y participación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	69
Figura 22	<i>Correlación entre edad y reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	70
Figura 23	<i>Correlación edad y las relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	71
Figura 24	<i>Correlación edad y la comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	72
Figura 25	<i>Correlación edad y el clima organizacional del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	73
Figura 26	<i>Correlación género y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	74
Figura 27	<i>Correlación género y la participación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	74
Figura 28	<i>Correlación entre género y el reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	75

Figura 29	<i>Correlación entre género y las relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	76
Figura 30	<i>Correlación género y comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	76
Figura 31	<i>Correlación género y el clima organizacional del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	77
Figura 32	<i>Correlación entre estado civil y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	78
Figura 33	<i>Correlación estado civil y participación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	79
Figura 34	<i>Correlación entre estado civil y reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	80
Figura 35	<i>Correlación estado civil y relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	81
Figura 36	<i>Correlación estado civil y comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	82
Figura 37	<i>Correlación edad y exigencia mental del personal administrativo del GADM de Riobamba</i>	84
Figura 38	<i>Correlación edad y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	85
Figura 39	<i>Correlación edad y exigencia temporal del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	86
Figura 40	<i>Correlación entre edad y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	87
Figura 41	<i>Correlación entre edad y rendimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	88
Figura 42	<i>Correlación edad y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	89
Figura 43	<i>Correlación entre edad y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	90
Figura 44	<i>Correlación entre género y exigencia mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	91
Figura 45	<i>Correlación género y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	92
Figura 46	<i>Correlación entre género y exigencia temporal del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	93
Figura 47	<i>Correlación entre género y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	94
Figura 48	<i>Correlación entre género y rendimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	95
Figura 49	<i>Correlación entre género y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	96
Figura 50	<i>Correlación entre género y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	97
Figura 51	<i>Correlación estado civil y exigencia mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	98

Figura 52 <i>Correlación estado civil y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	99
Figura 53 <i>Correlación entre estado civil y exigencia temporal del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	100
Figura 54 <i>Correlación entre estado civil y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	101
Figura 55 <i>Correlación entre estado civil y rendimiento del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	102
Figura 56 <i>Correlación entre estado civil y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	103
Figura 57 <i>Correlación entre estado civil y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	104
Figura 58 <i>Correlación Clima Organizacional y Carga Mental del personal administrativo del GADM Riobamba</i>	105
Figura 59 <i>La Red de Conexiones</i>	111
Figura 60 <i>Torres de papel</i>	112
Figura 61 <i>Teléfono Descompuesto</i>	113
Figura 62 <i>Role-Playing</i>	114
Figura 63 <i>Caminata a Ciegas</i>	115
Figura 64 <i>Construcción de Objetivos Compartidos</i>	116

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 <i>Test de Clima Organizacional de Idalberto Chiavenato</i>	125
Anexo 2 <i>Test de Carga Mental Método NASA TLX</i>	128
Anexo 3 <i>Oficio de Socialización y Capacitación sobre la Propuesta titulada “Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental”</i>	131
Anexo 4 <i>Entrega del "Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental”</i>	132
Anexo 5 <i>Respuestas del test aplicado de Clima Organizacional</i>	133
Anexo 6 <i>Respuestas de test aplicado de Carga Mental</i>	133
Anexo 7: <i>Respuestas del test físico aplicado de Clima Organizacional</i>	135
Anexo 8: <i>Respuestas del test físico aplicado de Carga Mental</i>	136

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la carga mental del personal administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba durante el período 2024, con el fin de analizar su relación en el contexto laboral. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo–correlacional y de diseño no experimental, transversal. Para la recolección de datos se aplicó el Test de Clima Organizacional de Chiavenato y el método NASA-TLX para la medición de la carga mental, evaluándose la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach y la prueba KMO. Los resultados evidenciaron niveles predominantemente medios tanto en clima organizacional como en carga mental; sin embargo, el análisis estadístico mediante la prueba de Chi-cuadrado mostró que no existe una relación significativa entre ambas variables, aceptándose la hipótesis nula. No obstante, la presencia de niveles medios y altos de carga mental, incluso en climas organizacionales favorables, sugiere que esta se ve influenciada principalmente por factores como la complejidad de las tareas, el volumen de trabajo, la presión temporal y las responsabilidades institucionales. Finalmente, se propone un manual de prevención basado en técnicas de Team Building, orientado a fortalecer el bienestar laboral y optimizar las condiciones organizacionales.

Palabras claves: *clima organizacional, carga mental, personal administrativo, bienestar laboral, gestión pública*

ABSTRACT

This research aimed to evaluate the organizational climate and mental workload of the Human Resources administrative staff of the Riobamba Municipal Government (GADM) in 2024, to analyze their relationship in the work context. The study used a quantitative, descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional design. Data were collected using the Chiavenato Organizational Climate Test and the NASA-TLX method to measure mental workload. The reliability of the instruments was assessed using Cronbach's Alpha and the KMO test. The results showed predominantly medium levels of both organizational climate and mental workload; however, the Chi-square test revealed no significant relationship between the two variables, thereby accepting the null hypothesis. Nevertheless, the presence of medium and high levels of mental workload, even in favorable organizational climates, suggests that it is primarily influenced by factors such as task complexity, workload, time pressure, and institutional responsibilities. Finally, a prevention manual based on team-building techniques is proposed to strengthen workplace well-being and optimize organizational conditions.

Keywords: organizational climate, mental workload, administrative staff, workplace well-being, public management.



Reviewed by:

Mgs. Hugo Romero

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0603156258

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el análisis del clima organizacional y la carga mental en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba durante el período 2024. Este estudio aborda la importancia de comprender estos aspectos en el ámbito laboral, enfatizando su relevancia en la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Esta investigación se enfoca en analizar la importancia de estos aspectos en el ámbito laboral como en el bienestar individual de los trabajadores de esta área. El clima organizacional no solo influye en la satisfacción laboral y el compromiso del personal, sino que también repercute directamente en la eficacia y la productividad de la institución. Por otro lado, la carga mental, entendida como el conjunto de demandas psicológicas del trabajo, puede afectar la salud mental y el rendimiento de los trabajadores, así como la calidad de los servicios ofrecidos. (Boyatzis & Rochford, 2020).

En el contexto específico del Gobierno Agrónomo Descentralizado de Riobamba, este estudio adquiere una relevancia particular debido a la naturaleza de las actividades y responsabilidades del personal administrativo. La comprensión de su percepción del clima laboral y el manejo de la carga mental son fundamentales para garantizar la eficacia de sus funciones y el bienestar de los trabajadores en esta institución. (Salgado et al., 2021)

Esta investigación se lleva a cabo con el propósito de contribuir al ámbito profesional mediante la generación de conocimiento práctico y aplicable. Se espera que los resultados obtenidos proporcionen percepciones valiosas para la implementación de políticas y programas orientados a mejorar el clima organizacional y manejar de manera efectiva la carga mental en el personal administrativo del Gobierno Agrónomo Descentralizado de Riobamba.

Además, uno de los aportes innovadores de este estudio es la elaboración de un manual de prevención mediante técnicas de Team Building aplicadas a la organización para reducir los niveles de riesgo. Este manual no solo pretende identificar y evaluar los problemas existentes, sino también ofrecer estrategias concretas para fomentar un entorno de trabajo más colaborativo y saludable. Al implementar técnicas de Team Building, se espera fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, lo cual es crucial para mitigar los factores estresantes y promover una mayor cohesión y eficiencia dentro de la organización. Esta contribución práctica combina la investigación teórica con la aplicación de soluciones efectivas para mejorar el bienestar laboral.

La estructura del trabajo incluirá una revisión detallada de información sobre clima organizacional y carga mental, seguida de la descripción de la metodología utilizada en la investigación. Posteriormente, se presentarán los resultados obtenidos y se discutirán en relación con la información existente. Finalmente, se darán conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones en este campo.

La presente investigación se presenta en varios capítulos mismo que se resumen a continuación:

Capítulo I: Presenta el contexto general de la investigación, delimitando el problema de estudio relacionado con el clima organizacional y la carga mental en el personal administrativo. Asimismo, se exponen los objetivos generales y específicos que orientan el desarrollo del trabajo, así como la justificación y relevancia del estudio.

Capítulo II: Desarrolla los fundamentos teóricos, conceptuales y legales que sustentan la investigación, abordando aspectos relacionados con el clima organizacional, la carga mental y su relación en el entorno laboral. Además, se describen los instrumentos utilizados, como el método NASA-TLX y el test de clima organizacional de Chiavenato, proporcionando el respaldo científico del estudio.

Capítulo III: Describe el enfoque, tipo y diseño de la investigación, así como las técnicas de recolección de datos e instrumentos aplicados. Se detalla la población y muestra de estudio, la operativización de las variables y los procedimientos estadísticos utilizados para el análisis de la información recopilada.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico, incluyendo la fiabilidad y confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach y KMO. Asimismo, se analizan las variables sociodemográficas, los niveles de clima organizacional y carga mental, y la comprobación de las hipótesis planteadas, contrastando los hallazgos con investigaciones previas.

Capítulo V: Desarrolla una propuesta de intervención basada en un manual de prevención mediante técnicas de Team Building, orientado a mejorar el clima organizacional y reducir la carga mental del personal. Se describen las actividades, fases de implementación y objetivos que permiten fortalecer la integración, comunicación y confianza en el entorno laboral.

Capítulo VI: Expone las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos, dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Finalmente, se presentan recomendaciones, orientadas a la mejora del clima organizacional, la prevención de riesgos psicosociales y el bienestar del personal administrativo.

1.1 Antecedentes

Según Bonilla Segura (2022), en su investigación realizada en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – Unidad de Negocio Bolívar, se analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de comercialización. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que el 88,8 % del personal percibe un nivel alto de clima organizacional y el 12,2 % un nivel medio, concluyendo que un entorno laboral favorable contribuye al compromiso institucional, al trabajo en equipo y a la mejora del desempeño laboral.

Por su parte, Almache Solórzano (2024) realizó un estudio sobre la carga mental en trabajadores administrativos, utilizando el método NASA-TLX para evaluar las exigencias cognitivas del trabajo. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron que el 95 % de los trabajadores presenta un nivel alto de carga mental, evidenciando una sobrecarga significativa asociada a factores como la presión laboral, la complejidad de las tareas y el uso constante de recursos cognitivos, lo que puede generar fatiga, estrés y disminución del rendimiento.

De manera complementaria, Fabara-Núñez et al. (2020), en un estudio realizado en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato, analizaron el clima organizacional y la satisfacción laboral, evidenciando una relación positiva fuerte entre ambas variables ($r = 0,85$; $p < 0,05$), concluyendo que un clima organizacional favorable influye directamente en el bienestar del personal.

Asimismo, Herrera-Sigui et al. (2023), en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, determinaron que el clima organizacional es medianamente favorable, identificando debilidades en las condiciones laborales y disponibilidad de recursos, lo cual puede influir en la percepción del entorno de trabajo.

En relación con la carga mental, Carrillo-Silva y Rodríguez-Llerena (2024), en el Registro Civil de Riobamba, evidenciaron que el 87 % del personal presenta carga mental media, asociada principalmente a la presión por atención al usuario y la diversidad de tareas administrativas.

En conjunto, estos estudios evidencian que el clima organizacional y la carga mental son variables relevantes en el entorno laboral, especialmente en contextos administrativos del sector público, justificando la pertinencia de su análisis en el personal de Talento Humano del GADM Riobamba durante el período 2024.

1.2 Planteamiento del problema

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, durante el período 2024, surge la necesidad de evaluar el clima organizacional y la carga mental en el personal administrativo del área de talento humano. Esta entidad, encargada de la gestión de servicios públicos y del desarrollo comunitario, enfrenta situaciones que pueden afectar directamente el bienestar laboral y la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones.

En este contexto, el clima organizacional y la carga mental se han convertido en factores determinantes para el bienestar laboral y el desempeño de los trabajadores en las organizaciones públicas. Diversos estudios han demostrado que las condiciones organizacionales influyen significativamente en la percepción que los empleados tienen de su entorno laboral, así como en las demandas cognitivas y emocionales asociadas a sus funciones (Reina-Andrade & Macías-Zambrano, 2024).

En América Latina, y particularmente en el sector público ecuatoriano, se ha evidenciado que los ambientes laborales caracterizados por deficiencias en la comunicación

organizacional, limitaciones en la gestión del talento humano y escaso reconocimiento al desempeño pueden generar condiciones desfavorables que afectan la motivación y el compromiso de los trabajadores. Investigaciones recientes señalan que el clima organizacional en las instituciones públicas influye directamente en la satisfacción laboral, el desempeño y la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía (Alvarado et al., 2024).

En el contexto de las instituciones públicas ecuatorianas, la gestión del talento humano enfrenta diversos desafíos relacionados con la eficiencia organizacional, la comunicación interna y la distribución de responsabilidades laborales. Diversos estudios realizados en organizaciones públicas del país han evidenciado que la falta de reconocimiento al desempeño, la limitada participación del personal en la toma de decisiones y la insuficiencia de recursos organizacionales pueden generar percepciones negativas del clima laboral y aumentar las demandas cognitivas del trabajo (García-García, 2025).

Asimismo, investigaciones sobre riesgos psicosociales en instituciones públicas ecuatorianas han evidenciado que el 67 % de los trabajadores presentan niveles medios de riesgo psicosocial asociados principalmente a la carga de trabajo, mientras que el 14 % presenta niveles altos, lo que refleja la presencia de factores laborales que pueden afectar el bienestar psicológico y el desempeño del personal (Becerra-Zurita & Garate-Aguirre, 2024).

En la provincia de Chimborazo, específicamente en la ciudad de Riobamba, un informe del Ministerio de Trabajo (2022) evidenció que aproximadamente el 28 % de los empleados administrativos presentan problemas de salud mental relacionados con el trabajo, tales como ansiedad, estrés o depresión, lo cual evidencia la necesidad de analizar las condiciones organizacionales que pueden estar influyendo en el bienestar laboral del personal.

Dentro de este contexto, esta problemática también puede observarse en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba (GADM Riobamba), específicamente en el personal administrativo del área de Talento Humano. En esta institución se identifican situaciones que podrían estar asociadas a un clima organizacional desfavorable y a elevados niveles de carga mental, tales como deficiencias en los canales de comunicación institucional, escasa participación del personal en la toma de decisiones y falta de reconocimiento al desempeño laboral. Estas condiciones pueden generar efectos negativos como el deterioro de las relaciones interpersonales, la disminución de la motivación y el compromiso organizacional, así como una menor satisfacción laboral y sentido de pertenencia institucional.

Ante esta situación, durante el período 2024 surge la necesidad de evaluar el clima organizacional y la carga mental en el personal administrativo del área de talento humano del GADM Riobamba, con el propósito de identificar los factores que influyen en esta problemática. Para ello, se aplicaron instrumentos de evaluación como el test de clima organizacional propuesto por Idalberto Chiavenato y el método NASA-TLX, los cuales permiten medir la percepción del ambiente laboral y determinar los niveles de carga mental presentes en las actividades del personal. A partir de los resultados obtenidos, se plantea el diseño de un plan de acción orientado a mejorar el clima organizacional y gestionar de manera efectiva la carga mental del personal administrativo (Boyatzis & Rochford, 2020).

A continuación, se presenta un árbol de problema en el cual se puede evidenciar las causas y consecuencias la carga mental y un clima organizacional desfavorable.

Figura 1

Causas y consecuencias de un Clima Organizacional desfavorable

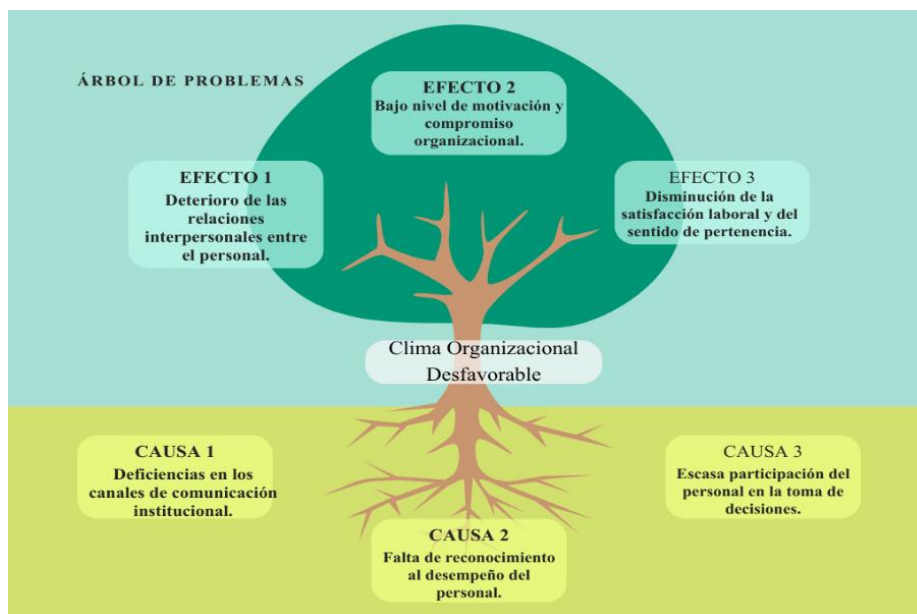
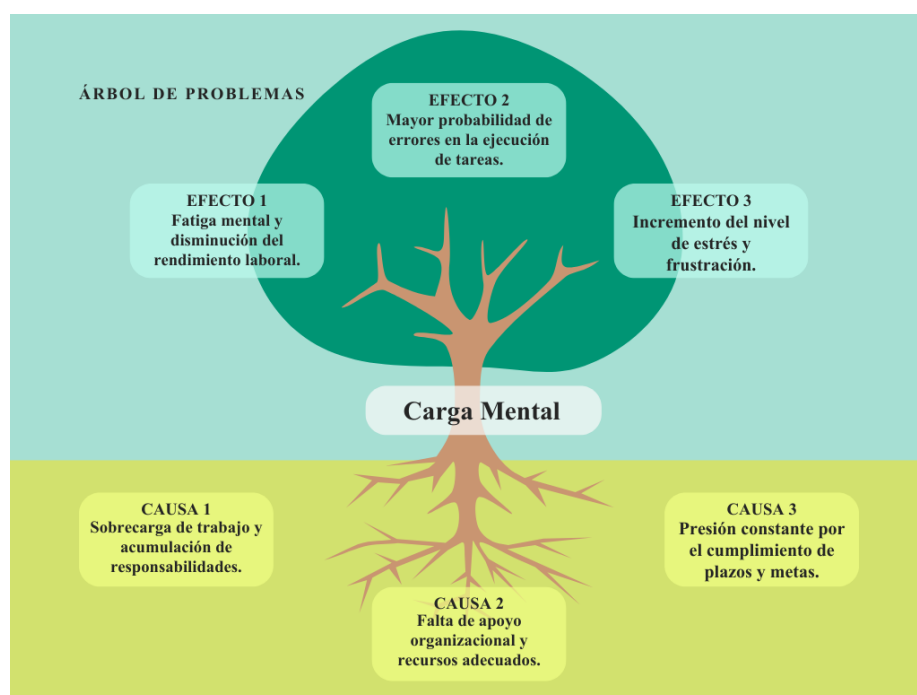


Figura 2

Causas y consecuencias de la Carga Mental



Con ello surge la siguiente pregunta: **¿Existe correlación entre el clima organizacional y carga mental en el personal administrativo del GADM Riobamba en el 2024?**

1.3 Justificación

La presente investigación se justifica debido a la importancia que tienen el clima organizacional y la carga mental dentro de las instituciones públicas, ya que ambos factores influyen directamente en el bienestar laboral, el desempeño y la productividad de los trabajadores. En el caso del personal administrativo del área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, el estudio resulta relevante debido a que sus funciones implican una constante interacción con procesos administrativos, gestión de personal, toma de decisiones y atención a requerimientos institucionales, lo que puede generar demandas cognitivas y emocionales significativas durante el desarrollo de sus actividades laborales.

Desde el punto de vista teórico, la investigación aporta al análisis de dos variables fundamentales dentro del campo de la gestión del talento humano y la psicología organizacional: el clima organizacional y la carga mental. El estudio permitió comprender cómo las condiciones del entorno laboral, tales como la comunicación interna, el liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, pueden influir en las exigencias cognitivas que experimentan los trabajadores durante la ejecución de sus funciones. De esta manera, la investigación contribuye a ampliar el conocimiento sobre la relación existente entre estas variables dentro del contexto de las instituciones públicas.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se justifica porque emplea instrumentos reconocidos para la medición de las variables analizadas, como el test de clima organizacional propuesto por Idalberto Chiavenato y el método NASA-TLX para la evaluación de la carga mental. La aplicación de estos instrumentos permitió obtener información objetiva y confiable sobre la situación del personal administrativo. Asimismo, la confiabilidad de los instrumentos será verificada mediante pruebas estadísticas como el coeficiente Alfa de Cronbach y el índice KMO, lo cual garantizará la validez y consistencia de los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, desde el enfoque práctico, los resultados de la investigación permitieron identificar los factores que influyen en el clima organizacional y en los niveles de carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba, generando información útil para la toma de decisiones dentro de la institución. Con base en los hallazgos obtenidos, se plantearon acciones orientadas a mejorar el ambiente laboral y a gestionar de manera adecuada las demandas cognitivas del trabajo. Como aporte de la investigación, se propuso la elaboración de un manual de prevención basado en técnicas de Team Building, el cual se planteó como una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo, mejorar la comunicación organizacional y promover un entorno laboral saludable.

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo General*

Evaluar el clima organizacional y carga mental en el personal administrativo de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba aplicando el test de clima organizacional de Idalberto Chiavenato y método NASA TLX para la determinación de los niveles de riesgo

1.4.2 *Objetivos Específicos*

- Realizar una prueba piloto de los test aplicados mediante alfa de Cronbach y KMO para la determinación de la confiabilidad y fiabilidad.
- Determinar el clima organizacional y carga mental mediante el test de clima organizacional y NASA para la identificación de los niveles de riesgo en alto, medio y bajo.
- Elaborar un manual de prevención mediante técnicas de Team Building aplicadas a la organización para la reducción de los niveles de riesgo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

En los últimos años, el estudio del clima organizacional y la carga mental ha cobrado gran relevancia en el ámbito de la gestión pública y la salud ocupacional, debido a su influencia en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores. Diversas investigaciones han evidenciado que las condiciones organizacionales, la comunicación institucional, el liderazgo y la organización del trabajo influyen directamente en las exigencias cognitivas que experimenta el personal en sus actividades laborales.

Según Gómez y Mendoza (2021), el clima organizacional constituye un factor determinante en la percepción del ambiente laboral y en la manera en que los trabajadores enfrentan las demandas cognitivas del trabajo. Los autores señalan que entornos laborales caracterizados por una comunicación efectiva, liderazgo participativo y claridad en los roles laborales contribuyen a reducir la carga mental y mejorar el desempeño organizacional.

De igual manera, Moreno-Jiménez y Báez (2020) destacan que la carga mental es uno de los riesgos psicosociales más relevantes en los entornos laborales modernos, especialmente en actividades administrativas donde predominan tareas de análisis, toma de decisiones y procesamiento de información. Los autores indican que niveles elevados de carga mental pueden generar fatiga cognitiva, disminución del rendimiento y afectaciones en la salud psicológica de los trabajadores.

Asimismo, Leka, Jain y Cox (2022) sostienen que los factores organizacionales, como la distribución del trabajo, la presión temporal y la complejidad de las tareas, influyen significativamente en la percepción de carga mental de los trabajadores, particularmente en instituciones públicas donde la demanda de servicios y la responsabilidad administrativa suelen ser elevadas.

En este contexto, diversos estudios han señalado la importancia de implementar estrategias organizacionales orientadas a mejorar el clima laboral y gestionar adecuadamente las demandas cognitivas del trabajo, con el fin de prevenir riesgos psicosociales y promover entornos laborales saludables.

En consecuencia, el análisis del clima organizacional y la carga mental constituye un tema de creciente interés en la investigación organizacional, especialmente en instituciones públicas, donde las exigencias administrativas y la responsabilidad institucional pueden generar niveles elevados de carga mental en los trabajadores.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 *Clima organizacional*

El clima organizacional se define como el "ambiente percibido y experimentado en una organización, influenciado por factores como las políticas de recursos humanos, la comunicación interna, y las relaciones interpersonales entre los empleados y los líderes"

(Robbins y Judge, 2021, p. 123). Este concepto abarca múltiples dimensiones, tales como el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, y las prácticas organizacionales. Un clima organizacional positivo puede fomentar la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados, mientras que un clima negativo puede conducir a la insatisfacción, baja productividad y alta rotación de personal (Martínez, 2022).

El clima organizacional varía según el estilo de liderazgo y las prácticas adoptadas en una organización. En el clima autoritario explotador, predominan un liderazgo autocrático y prácticas que utilizan el temor y castigos para controlar a los empleados, lo que limita la participación y genera insatisfacción entre los trabajadores (García y Martínez, 2022). Este tipo de clima laboral se caracteriza por una comunicación vertical, sin tener en cuenta la opinión o aportaciones de los empleados, lo que resulta en un entorno de trabajo tenso y poco colaborativo.

2.2.2 Causas de un mal clima organizacional

Las causas de un mal clima organizacional pueden atribuirse a varios factores que afectan la percepción y el ambiente laboral dentro de una organización. Según investigaciones recientes, factores como la falta de comunicación efectiva entre los niveles jerárquicos, la percepción de injusticia organizacional, y la falta de oportunidades de desarrollo profesional pueden contribuir significativamente a un clima organizacional negativo (Smith et al., 2021; Pérez y Gutiérrez, 2020). Además, prácticas de liderazgo autocráticas o poco participativas pueden generar desconfianza y desmotivación entre los empleados, exacerbando las tensiones y conflictos dentro del entorno laboral (García et al., 2023).

2.2.3 Consecuencias de un mal clima organizacional

Las consecuencias de un mal clima organizacional pueden ser profundas y afectar tanto a los empleados como al rendimiento global de la organización. Investigaciones recientes han identificado que un clima organizacional negativo puede llevar a un aumento en el estrés laboral, una disminución en la satisfacción y el compromiso de los empleados, y un incremento en los niveles de rotación del personal (García y Fernández, 2023; Pérez y Gutiérrez, 2020).

Además, un clima organizacional poco saludable puede generar conflictos interpersonales, falta de colaboración entre equipos y una reducción en la eficiencia organizacional (Martínez et al., 2022). Estos efectos no solo impactan en el bienestar emocional de los empleados, sino que también pueden tener repercusiones económicas significativas, como una menor productividad y rentabilidad para la empresa a largo plazo.

2.2.4 Tipos de clima organizacional en entornos laborales

El clima organizacional varía según el estilo de liderazgo y las prácticas adoptadas en una organización. En el clima autoritario explotador, predominan un liderazgo autocrático y prácticas que utilizan el temor y castigos para controlar a los empleados, lo que limita la participación y genera insatisfacción entre los trabajadores (García y Martínez, 2022).

En contraste, el clima autoritario paternalista se caracteriza por una relación condescendiente entre dirección y empleados. Aquí, se emplea el sistema de castigo-recompensa como principal mecanismo de motivación, lo que puede llevar a actitudes hostiles y falta de compromiso con los objetivos organizacionales (López y Rodríguez, 2022).

Por otro lado, el clima participativo consultivo se distingue por la alta confianza entre la dirección y los empleados. Este tipo de clima facilita que los trabajadores participen en la toma de decisiones a nivel de la organización, promoviendo comunicación abierta y ascendente que contribuye a un ambiente laboral más colaborativo y motivador (López y Rodríguez, 2022).

Finalmente, el clima participativo de grupo se caracteriza por la delegación de responsabilidades y la integración de procesos decisionales en todos los niveles organizacionales. Aquí, los empleados son vistos como colaboradores clave en la toma de decisiones, lo que fomenta un ambiente de trabajo donde los objetivos son establecidos de manera conjunta y aceptados por todos los miembros del equipo (López y Rodríguez, 2022).

2.2.5 Test de clima organizacional de Idalberto Chiavenato

El instrumento de clima organizacional utilizado en esta investigación se construyó conforme a la definición conceptual de clima organizacional descrita por Chiavenato, entendida como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral, y se adaptó a partir de instrumentos tipo Likert empleados en investigaciones previas que abordan múltiples dimensiones del clima organizacional. En este sentido, el cuestionario de clima organizacional desarrollado originalmente por Chiang et al. (2007) y posteriormente actualizado y aplicado en investigaciones recientes, como la de Barría-González et al. (2021), ha servido de referencia metodológica para la medición de percepciones relacionadas con la comunicación interna, las relaciones interpersonales y la satisfacción con las prácticas organizacionales. Asimismo, las escalas tipo Likert han demostrado ser herramientas adecuadas para el diagnóstico del clima organizacional en distintos contextos laborales.

Tabla 1***Definición de las dimensiones que valora el test de clima organizacional***

Dimensión	Extremos	Descripción
1. Liderazgo	Bajo / Alto	Estilo y capacidad de los directivos o jefes para orientar, influir y guiar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo la motivación, el apoyo, la toma de decisiones justa y el desarrollo de un ambiente laboral favorable.
2. Participación	Baja / Alta	Hace referencia al grado en que los trabajadores son involucrados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, permitiéndoles expresar opiniones, aportar ideas y asumir responsabilidades, lo que fortalece el compromiso y la identificación con la organización.
3. Reconocimiento	Bajo / Alto	Hace referencia al grado en que los trabajadores son involucrados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, permitiéndoles expresar opiniones, aportar ideas y asumir responsabilidades, lo que fortalece el compromiso y la identificación con la organización.
4. Relaciones Interpersonales	Bajas / Altas	Se refiere a la calidad de las interacciones sociales entre los miembros de la organización, caracterizadas por el respeto, la cooperación, la confianza y el trabajo en equipo, elementos fundamentales para mantener un clima organizacional saludable.
5. Comunicación	Baja / Alta	Corresponde a la eficacia y claridad con la que se transmite la información dentro de la organización, tanto de forma vertical como horizontal, asegurando que los trabajadores cuenten con información oportuna y precisa para el desarrollo adecuado de sus funciones.

Nota: Elaboración propia

2.2.6 Carga mental

La carga mental en el entorno laboral es un factor crucial que afecta tanto el bienestar de los empleados como el rendimiento organizacional. Según un estudio reciente publicado en el Journal of Occupational Health Psychology, la carga mental se define como "la demanda psicológica percibida y la presión emocional experimentada por los individuos en relación con sus responsabilidades laborales" (García et al., 2023). Esta carga puede manifestarse en diversas formas, incluyendo la necesidad de tomar decisiones complejas bajo presión, manejar múltiples tareas simultáneamente, y enfrentar situaciones emocionalmente desafiantes.

Investigaciones adicionales sugieren que niveles elevados de carga mental pueden estar asociados con un aumento en los índices de estrés laboral y una reducción en la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los empleados (Martínez y Gómez, 2022).

2.2.7 Causas de la carga mental

La carga mental en el entorno laboral puede ser atribuida a diversas causas que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Según investigaciones recientes, factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos adecuados para cumplir con las demandas laborales, y la presión por cumplir con plazos ajustados son causas comunes de carga mental elevada (Martínez et al., 2022; Pérez. Además, el manejo de situaciones conflictivas, la exposición a ambientes laborales estresantes, y la falta de control sobre las decisiones relacionadas con el trabajo también contribuyen significativamente a aumentar la carga mental percibida por los empleados (Gómez y Rodríguez, 2020). Estos factores no solo pueden impactar negativamente la salud mental de los trabajadores, sino también su desempeño laboral y su satisfacción en el trabajo a largo plazo (López, 2023).

2.2.8 Consecuencias de la carga mental

Las investigaciones actuales indican que un clima organizacional negativo tiene impactos significativos en diversos aspectos dentro de una organización. Se ha observado que un ambiente laboral poco saludable puede llevar a un aumento en los niveles de estrés entre los empleados, lo cual afecta negativamente su bienestar emocional y su salud mental (Pérez et al., 2020).

Además, un clima organizacional adverso se correlaciona con una disminución en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede conducir a una mayor rotación del personal y dificultades para retener talento clave (García y Martínez, 2022). Estos factores no solo afectan el clima emocional dentro de la organización, sino que también tienen implicaciones directas en la productividad y el desempeño general de la empresa (López y Rodríguez, 2022).

2.2.9 Método NASA TLX

El método NASA TLX (Task Load Index) fue desarrollado por un equipo de investigadores del Ames Research Center (AMC) en 1988 y ha sido revisado con posterioridad (Arquer y Nogareda, 2012).

Es un método subjetivo que propone un procedimiento de valoración de la carga mental desde una perspectiva multidimensional, y que otorga una puntuación global de la carga de trabajo a partir de la media ponderada de las puntuaciones de las seis subescalas siguientes:

- **Exigencia de tipo mental** (¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? Por ejemplo: pensar, decidir, calcular, recordar, buscar, investigar, etc. ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, simple o compleja, pesada o ligera?)
- **Exigencia de tipo físico** (¿Cuánta actividad física fue necesaria? Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc. ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada

o cansada?)

- **Exigencia temporal** (¿Cuánta presión de tiempo sintió, debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?)
- **Esfuerzo** (¿En qué medida ha tenido que trabajar -física o mentalmente- para alcanzar su nivel de resultados?)
- **Nivel de frustración** (Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado; o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?).

Tabla 2

Definiciones de las dimensiones que valora NASA TLX

Dimensión	Extremos	Descripción
1. Exigencia Mental (M)	Baja / Alta	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (Por ejemplo: pensar, decidir, calcular, recordar, buscar, investigar, etc.). ¿Se trató de una tarea fácil o difícil, simple o compleja, pesada o ligera?
2. Exigencia Física (F)	Baja / Alta	¿Cuánta actividad física fue necesaria? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.). ¿Se trató de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?
3. Exigencia Temporal (T)	Baja / Alta	¿Cuánta presión de tiempo sintió, debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?
4. Esfuerzo (E)	Bajo / Alto	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
5. Rendimiento (R)	Bueno / Malo	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por usted mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con su nivel de ejecución?
6. Nivel de Frustración (Fr)	Bajo / Alto	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro(a), desalentado(a), irritado(a), tenso(a) o preocupado(a), o por el contrario, se ha sentido seguro(a), contento(a), relajado(a) y satisfecho(a)?

Nota: (Arquer y Nogareda, 2012, como se citó en Almache Solórzano, 2024)

Estos pesos pueden tomar valores entre 0, correspondiente a la dimensión que no ha sido seleccionada en ninguna ocasión y, por tanto, no se considera relevante, y 5, correspondiente a la dimensión que ha sido seleccionada de manera constante y se identifica como la principal fuente de carga de trabajo. El mismo conjunto de pesos puede utilizarse para distintas variaciones de una misma tarea o para un conjunto de subtareas, aportando información diagnóstica sobre la naturaleza de la carga de trabajo impuesta, al evidenciar dos fuentes de variabilidad interpersonal: las diferencias en la definición de la carga de trabajo para una misma tarea y las diferencias en las fuentes de carga entre tareas distintas (Torregrosa, 2011, como se citó en Almache Solórzano, 2024).

En la fase de puntuación, las personas valoran la tarea o subtarea realizada en cada una de las dimensiones del método, marcando un punto en la escala correspondiente. Cada factor se presenta en una línea dividida en 20 intervalos iguales, cuya puntuación se transforma posteriormente a una escala de 0 a 100, delimitada por descriptores bipolares, considerando las definiciones de cada dimensión (Arquer y Nogareda, 2012, como se citó en Almache Solórzano, 2024).

Figura 3

Escala de puntuación



Nota: (Arquer y Nogareda, 2012, como se citó en Almache Solórzano, 2024)

2.2.10 Técnicas de Team Building

Las técnicas de Team Building constituyen estrategias grupales orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación y promover un entorno laboral colaborativo, aspectos fundamentales para el mejoramiento del clima organizacional y la reducción de la carga mental. De acuerdo con Salas et al. (2015), las actividades de Team Building favorecen el desarrollo de equipos cohesionados, incrementan la confianza entre los miembros y mejoran el desempeño colectivo, especialmente en contextos organizacionales donde existen altas exigencias laborales.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Evaluación del Clima Organizacional

La evaluación del clima organizacional es un proceso fundamental para entender cómo los empleados perciben su entorno laboral y cómo estas percepciones afectan su comportamiento y rendimiento. Este proceso implica la recolección y el análisis de datos sobre diversas dimensiones del clima organizacional, tales como la comunicación, la toma de decisiones, el reconocimiento, el apoyo y la justicia organizacional (Chiavenato, 2020).

Según Gómez y Fernández (2022), la evaluación del clima organizacional generalmente se realiza mediante encuestas y cuestionarios que miden las percepciones de los empleados sobre diferentes aspectos del trabajo. Estos instrumentos pueden incluir preguntas sobre la satisfacción laboral, la motivación, las relaciones interpersonales y la percepción de equidad y apoyo por parte de la gerencia. Los resultados de estas encuestas permiten identificar áreas problemáticas y desarrollar estrategias para mejorar el clima organizacional, lo cual puede conducir a un aumento en la productividad y una disminución en la rotación de personal.

2.3.2 Evaluación de la Carga Mental

La carga mental se refiere al "esfuerzo cognitivo necesario para llevar a cabo tareas y procesar información en el entorno laboral" (Smith, 2023). La carga mental es afectada por factores como la cantidad de trabajo, la complejidad de las tareas, y el ambiente laboral.

Según (Barattucci et al., 2021), la evaluación de la carga mental puede llevarse a cabo utilizando una variedad de métodos, incluidos cuestionarios subjetivos, mediciones fisiológicas y análisis de tareas. Los cuestionarios subjetivos, como el Índice de Carga de Trabajo de la NASA (NASA-TLX), permiten a los empleados autoevaluar su percepción de la carga mental en términos de factores como la exigencia mental, la exigencia física, la exigencia temporal, el esfuerzo, el rendimiento y el nivel de frustración.

Estos datos pueden proporcionar una visión detallada de cómo las tareas y las condiciones laborales afectan la carga mental de los trabajadores.

2.3.3 Relación entre Clima Organizacional y Carga Mental

Un clima organizacional negativo, caracterizado por una mala comunicación y un liderazgo autoritario, puede aumentar la carga mental de los empleados. Estos entornos pueden generar un aumento de la percepción de estrés y desmotivación, debido a la falta de apoyo y la percepción de injusticia. Según (Smith, 2023), un clima organizacional tóxico, donde prevalece la falta de reconocimiento y la comunicación ineficaz, puede incrementar significativamente la carga mental, provocando que los empleados experimenten altos niveles de estrés y agotamiento.

Por otro lado, un clima organizacional positivo, con buena comunicación y liderazgo participativo, puede reducir la carga mental al proporcionar un ambiente de apoyo y motivación. (Smith, 2023) indica que en un ambiente laboral donde los empleados se sienten

escuchados y valorados, la carga mental disminuye, lo que contribuye a un mejor rendimiento y bienestar general.

2.3.4 Impacto en el Desempeño y Satisfacción

La carga mental y el clima organizacional influyen directamente en el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados. Un alto nivel de carga mental combinado con un mal clima organizacional puede llevar a una disminución en la productividad y un aumento en la rotación de personal. (Smith, 2023) señala que la percepción de un entorno laboral adverso, junto con una carga mental elevada, puede resultar en una disminución significativa del rendimiento laboral y una mayor intención de abandonar la organización.

Además, un clima organizacional positivo no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también potencia la capacidad de los empleados para manejar la carga mental, lo que resulta en un incremento de la productividad y una menor tasa de ausentismo (Gómez et al., 2022).

2.4 Fundamentación Legal

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en su artículo 33 que el trabajo constituye un derecho y un deber social, además de ser una fuente de realización personal y base de la economía. Asimismo, determina que el Estado garantizará a las personas trabajadoras el respeto a su dignidad, remuneraciones justas y el desarrollo de sus actividades en ambientes saludables y adecuados.

De igual manera, el artículo 326 señala que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente apropiado que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, aspectos directamente relacionados con la prevención de riesgos psicosociales, la carga mental y el clima organizacional dentro de las instituciones públicas (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.4.2 Tratados y Convenios Internacionales

La Organización Internacional del Trabajo, mediante el Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, establece que los Estados deben formular políticas orientadas a prevenir accidentes y daños a la salud derivados del trabajo, incluyendo factores físicos y psicosociales que afecten el bienestar de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud reconoce que los factores psicosociales y las exigencias laborales pueden influir significativamente en la salud mental de los trabajadores, generando estrés, agotamiento y afectaciones emocionales que repercuten en el desempeño laboral y la calidad de vida (Organización Mundial de la Salud, 2022).

2.4.3 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Secretaría Andina, mediante la Resolución 957 publicada en el Registro Oficial Edición Especial N.º 28 del 12 de marzo de 2008, expidió el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. En su artículo 4 establece que los servicios de salud en el trabajo deben promover ambientes laborales seguros, saludables y adecuados, favoreciendo la capacidad física, mental y social de los trabajadores, así como la adaptación del trabajo a las capacidades físicas y psicológicas del personal (Secretaría Andina, 2008).

Esta normativa se relaciona directamente con la presente investigación debido a que reconoce la importancia de prevenir factores que afecten la salud mental y el bienestar laboral de los trabajadores.

2.4.4 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

La Ley Orgánica del Servicio Público establece que las instituciones públicas deben garantizar condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de las actividades de los servidores públicos, promoviendo ambientes de trabajo seguros, eficientes y orientados al bienestar del talento humano (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010).

Además, la normativa dispone que las instituciones deben implementar acciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales y el fortalecimiento de la gestión del talento humano, elementos vinculados directamente con el clima organizacional y la carga mental.

2.4.5 Código del Trabajo

El Código del Trabajo determina la obligación de los empleadores de proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores dentro de sus actividades laborales. Asimismo, establece la responsabilidad institucional de prevenir riesgos que puedan afectar la integridad física y mental del personal (Código del Trabajo, 2005).

En este contexto, el estudio del clima organizacional y la carga mental constituye un aporte para identificar factores que pueden influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores administrativos.

2.4.6 Acuerdos Ministeriales

El Ministerio del Trabajo, mediante el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, publicado en el Registro Oficial N.º 16 del 16 de junio de 2017, expidió la “Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, la cual establece mecanismos para la prevención de riesgos psicosociales dentro de las instituciones públicas y privadas.

En su artículo 9 se dispone que todas las instituciones con más de diez trabajadores deben implementar programas de prevención de riesgos psicosociales, orientados a fomentar ambientes laborales saludables, igualdad de oportunidades y prevención de la discriminación laboral (Ministerio del Trabajo, 2017).

2.5 Glosario de términos

Estrés Laboral:

El estrés laboral es una respuesta física y emocional que ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de afrontamiento del individuo. Este tipo de estrés puede llevar a consecuencias negativas tanto para la salud del empleado como para la productividad de la organización (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral se refiere al grado en el que los empleados se sienten contentos y realizados con su trabajo. Este concepto abarca aspectos como el contenido del trabajo, las condiciones laborales, y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Una alta satisfacción laboral está relacionada con una mayor productividad y menor rotación de personal (Leka et al., 2022).

Productividad Laboral:

La productividad laboral mide la eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas y alcanzan los objetivos organizacionales. Factores como el clima organizacional y la carga mental pueden influir significativamente en la productividad. Un ambiente positivo y una carga mental manejable tienden a mejorar la productividad (Gómez et al., 2022).

Motivación:

La motivación se refiere a los factores internos y externos que estimulan el deseo y la energía en los empleados para estar continuamente interesados y comprometidos en un trabajo, rol o sujeto. Una motivación alta en el entorno laboral se asocia con mayor productividad y satisfacción laboral (Latham, 2022).

Esto puede afectar al proceso de influir en los miembros de una organización para que trabajen con entusiasmo y de manera efectiva hacia los objetivos establecidos. El estilo de liderazgo tiene un impacto significativo en el clima organizacional y la carga mental de los empleados (Northouse, 2022).

Liderazgo Organizacional:

El liderazgo organizacional hace referencia a la capacidad de los directivos para influir, orientar y motivar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo un ambiente laboral adecuado y relaciones laborales positivas dentro de la organización (Northouse, 2022).

Riesgo Psicosocial:

Los riesgos psicosociales son condiciones presentes en la organización y gestión del trabajo que pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, generando estrés, fatiga, ansiedad y disminución del desempeño laboral (Moreno-Jiménez & Báez, 2020).

Fatiga Mental:

La fatiga mental es un estado de agotamiento cognitivo producido por la exposición prolongada a tareas que demandan atención, concentración y procesamiento continuo de información, afectando el rendimiento y la capacidad de respuesta del trabajador (Rodríguez-López et al., 2020).

Exigencia Cognitiva:

La exigencia cognitiva corresponde al nivel de procesamiento mental requerido para ejecutar una tarea, incluyendo actividades como razonamiento, análisis, toma de decisiones y memoria, elementos que influyen directamente en la carga mental del trabajador (Wickens et al., 2016).

Comunicación Interna:

La comunicación interna comprende el intercambio de información entre los distintos niveles de una organización, permitiendo coordinar actividades, fortalecer relaciones laborales y mejorar el clima organizacional (Chiavenato, 2020).

Trabajo Colaborativo:

El trabajo colaborativo se refiere a la interacción coordinada entre los miembros de una organización para alcanzar objetivos comunes, mediante la cooperación, confianza y participación activa del equipo de trabajo (Salas et al., 2015).

Desempeño Laboral:

El desempeño laboral es el nivel de eficiencia y eficacia con el que los trabajadores ejecutan sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, en función de los objetivos establecidos institucionalmente (Robbins & Judge, 2021).

Ergonomía Cognitiva:

La ergonomía cognitiva estudia los procesos mentales relacionados con el trabajo, como la percepción, memoria, razonamiento y respuesta humana frente a las exigencias laborales, con el propósito de adaptar las tareas a las capacidades del trabajador (De Silva et al., 2021).

Toma de Decisiones:

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual los trabajadores seleccionan alternativas o soluciones frente a situaciones laborales, utilizando capacidades cognitivas y análisis de información dentro de la organización (Latham, 2022).

Bienestar Ocupacional:

El bienestar ocupacional hace referencia al estado físico, mental y social adecuado que experimentan los trabajadores dentro de su entorno laboral, favoreciendo la satisfacción y el desempeño organizacional (Organización Mundial de la Salud, 2022).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto, ya que combinó enfoques cualitativos y cuantitativos con el propósito de ofrecer una visión integral del clima organizacional y la carga mental del personal administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba durante el período 2024.

El enfoque cualitativo tuvo como objetivo explorar las experiencias y percepciones del personal administrativo respecto al clima organizacional y la carga mental. Para ello, se realizaron encuestas en profundidad, lo que permitió obtener información detallada y contextualizada sobre las dinámicas laborales desde la perspectiva de los empleados. Estas técnicas cualitativas facilitaron la comprensión de la complejidad de las interacciones y percepciones presentes en el ambiente laboral.

El enfoque cuantitativo incluyó la recolección de datos numéricos mediante la aplicación de encuestas estructuradas, lo que permitió realizar análisis estadísticos orientados a identificar patrones y relaciones entre las variables de clima organizacional y carga mental. Con el fin de garantizar la fiabilidad y validez de los instrumentos aplicados, se calcularon el coeficiente Alfa de Cronbach y la prueba de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).

3.2 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, ya que permitió identificar y caracterizar los niveles de clima organizacional y carga mental presentes en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, describiendo las percepciones y exigencias cognitivas existentes dentro del entorno laboral.

Asimismo, la investigación fue correlacional, debido a que buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la carga mental del personal administrativo, permitiendo establecer si las condiciones del entorno laboral influyen en las exigencias cognitivas y emocionales de los trabajadores.

Además, la investigación fue de tipo transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un solo momento y período determinado, permitiendo obtener información específica sobre el estado del clima organizacional y la carga mental del personal administrativo durante el desarrollo de la investigación.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables ni se realizaron intervenciones controladas. En su lugar, se observaron y analizaron las variables en su contexto natural, tal como se presentaron en el entorno laboral del GADM de Riobamba. Este enfoque fue pertinente, dado que el objetivo consistió en comprender la

situación real sin alterar las condiciones existentes. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas, lo que permitió una evaluación objetiva de las variables en estudio.

3.4 Técnica de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación directa de encuestas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, en las cuales se incluyeron preguntas sociodemográficas y los respectivos instrumentos para la evaluación de las variables de estudio. Para la variable clima organizacional se aplicó el test de clima organizacional basado en el enfoque de Chiavenato, mientras que para la variable carga mental se utilizó el método NASA-TLX, permitiendo recopilar información relacionada con las percepciones del entorno laboral y las exigencias cognitivas presentes en el desempeño de las actividades administrativas.

Para la evaluación del clima organizacional se utilizó un test compuesto por 24 ítems, organizado en cinco dimensiones: liderazgo, participación, reconocimiento, relaciones interpersonales y comunicación, sustentadas en el enfoque conceptual del clima organizacional como la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral (Chiavenato, 2019). El instrumento fue valorado mediante una escala de Likert de cinco puntos (1 = Nunca, 2 = Poco, 3 = Regular, 4 = Mucho y 5 = Siempre), lo que permitió identificar el nivel de percepción del personal administrativo.

Por otra parte, la carga mental fue evaluada mediante el método NASA-TLX, el cual considera seis dimensiones: exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal, esfuerzo, rendimiento y nivel de frustración (Almache Solórzano, 2024). Este instrumento estuvo conformado por 12 ítems valorados mediante una escala de Likert de cinco puntos (1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre), permitiendo medir la intensidad de las exigencias cognitivas y emocionales del trabajo.

3.5 Población y Muestra

La organización cuenta con una población de 75 trabajadores correspondientes al personal administrativo de talento humano a los cuales se les aplicó los cuestionarios correspondientes de clima organizacional y carga mental.

3.6 Hipótesis

Ho: Existe correlación entre la carga mental y el clima organizacional en el personal administrativo del GADM Municipal de Riobamba, 2024.

Hi: No existe correlación entre la carga mental y el clima organizacional en el personal administrativo del GADM Municipal de Riobamba, 2024.

3.7 Métodos de análisis

3.7.1 Método NASA-TLX

Para el análisis de la carga mental se utilizó el método NASA-TLX (Task Load Index), instrumento orientado a medir las exigencias cognitivas y emocionales del trabajo mediante las dimensiones de exigencia mental, exigencia física, exigencia temporal, esfuerzo, rendimiento y nivel de frustración.

En la siguiente tabla se muestran las dimensiones y preguntas del Test de Carga Mental Método NASA-TLX

Tabla 3

Dimensiones y preguntas del Test de Carga Mental

Dimensiones de Carga Mental	Preguntas
Exigencia Mental	P1-P2
Exigencia Física	P3-P4
Exigencia Temporal	P5-P6
Esfuerzo	P7-P8
Rendimiento	P9-P10
Nivel de Frustración	P11-P12
Total de Preguntas	12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

A partir de las dimensiones del test de carga mental método NASA-TLX se dieron la ponderación correspondiente a cada una para su posterior análisis, a continuación, se muestran las ponderaciones de cada dimensión.

Tabla 4

Puntaje para niveles de Exigencia Mental

Exigencia Mental	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 5*Puntaje para niveles de Exigencia Física*

Exigencia Física	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 6*Puntaje para niveles de Exigencia Temporal*

Exigencia Temporal	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 7*Puntaje para niveles del Esfuerzo*

Esfuerzo	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 8*Puntaje para niveles de Rendimiento*

Rendimiento	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 9*Puntaje para niveles de Nivel de Frustración*

Nivel de Frustración	Puntuación
Bajo	0-4
Medio	5-8
Alto	9-12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 10*Puntajes para la valoración de la Carga Mental*

Carga Mental	Puntuación
Bajo	0-24
Medio	25-48
Alto	49-72

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

3.7.2 Test de Clima Organizacional de Idalberto Chiavenato

Para la evaluación del clima organizacional se aplicó el test de clima organizacional basado en el enfoque de Chiavenato, el cual permitió analizar las dimensiones de liderazgo, participación, reconocimiento, relaciones interpersonales y comunicación. A través de este instrumento se determinaron frecuencias y porcentajes, permitiendo identificar los niveles de percepción del clima organizacional en el personal administrativo.

En la siguiente tabla se muestran las dimensiones y preguntas del Test Clima Organizacional de Idalberto Chiavenato.

Tabla 11*Dimensiones y preguntas del Test Clima Organizacional*

Dimensiones de Clima Organizacional	Preguntas
Liderazgo	P3-P6-P11-P24
Participación	P4-P9-P10-P13-P14
Reconocimiento	P5-P19-P20-P23
Relaciones Interpersonales	P7-P8-P12-P21-P22
Comunicación	P1-P2-P15-P16-P17-P18
Total de Preguntas	24

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

A partir de las dimensiones del test de clima organizacional de Idalberto Chiavenato se dieron la ponderación correspondiente a cada una para su posterior análisis, a continuación, se muestran las ponderaciones de cada dimensión.

Tabla 12

Puntaje para niveles de Liderazgo

Liderazgo	Puntuación
Bajo	0-6
Medio	7-13
Alto	14-20

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 13

Puntaje para niveles de Participación

Participación	Puntuación
Bajo	0-8
Medio	9-16
Alto	17-25

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 14

Puntaje para niveles de Reconocimiento

Reconocimiento	Puntuación
Bajo	0-6
Medio	7-13
Alto	14-20

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 15

Puntaje para niveles de Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales	Puntuación
Bajo	0-8
Medio	9-16
Alto	17-25

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 16

Puntaje para niveles de Comunicación

Comunicación	Puntuación
Bajo	0-10
Medio	11-20
Alto	21-30

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Tabla 17

Puntajes para la valoración del Clima Organizacional

Clima Organizacional	Puntuación
Bajo	0-40
Medio	41-80
Alto	81-120

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

3.7.3 Alfa de Cronbach

La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, considerando valores superiores a 0,70 como adecuados.

En la siguiente tabla se presentan los valores para el cálculo de la fiabilidad de los respectivos test de clima organizacional y carga mental mediante alfa de Cronbach:

Tabla 18:

Fiabilidad por Alfa de Cronbach

ALPHA DE CRONBACH	CONSISTENCIA INTERNA
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$0.5 < \alpha$	Inaceptable

Nota: Virla M. Q. (2020)

3.7.4 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Se utilizó el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett para verificar la adecuación muestral y la validez de los datos para el análisis estadístico.

En la siguiente tabla se presentan los valores para el cálculo de la confiabilidad de los respectivos test de clima organizacional y carga mental mediante KMO Kaiser-Meyer-Olkin:

Tabla 19:
Confiabilidad por KMO Kaiser-Meyer-Olkin

KMO	Consistencia Interna
$1 \geq KMO > 0.9$	Excelente
$0.9 \geq KMO > 0.8$	Buena
$0.8 \geq KMO > 0.7$	Aceptable
$0.7 \geq KMO > 0.6$	Regular
$0.6 \geq KMO > 0.5$	Malo
$KMO < 0.5$	Inaceptable

Nota: Virla, M. Q. (2020)

3.7.5 Correlación de Pearson (Chi cuadrado)

Para determinar la relación entre las variables clima organizacional y carga mental, se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, utilizando un nivel de significancia de 0,05, lo que permitió establecer la existencia o no de relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

La tabla a continuación muestra los valores para el análisis de la correlación entre las variables clima organizacional y carga mental.

Tabla 20:
Interpretación de la prueba Chi-Cuadrado

Valor de significancia (p)	Interpretación
$p > 0,05$	No existe relación estadísticamente significativa entre las variables
$p \leq 0,05$	Existe relación estadísticamente significativa entre las variables

Nota: Elaboración propia con base en criterios estadísticos.

Para determinar la relación entre las variables se consideró un nivel de significancia de 0,05. Cuando el valor de p fue menor o igual a 0,05 se aceptó la existencia de relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas

3.8 Procesamiento de datos

En primer lugar, se utilizó estadística descriptiva para determinar frecuencias y porcentajes, permitiendo identificar los niveles de clima organizacional y carga mental en el personal administrativo.

3.8.1 Cálculo de los niveles de clima organizacional

En la siguiente tabla se muestra las frecuencias para el cálculo de los niveles de clima organizacional en bajo, medio y alto.

Tabla 21:

Porcentajes y frecuencias para el cálculo de los niveles de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	5,3	5,3	5,3
Medio	39	52,0	52,0	57,3
Alto	32	42,7	42,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

3.8.2 Cálculo de los niveles de carga mental

En la siguiente tabla se muestra las frecuencias para el cálculo de los niveles de carga mental en bajo, medio y alto.

Tabla 22:

Porcentajes y frecuencias para el cálculo de los niveles de carga mental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4,0	4,0	4,0
Medio	50	66,7	66,7	70,7
Alto	22	29,3	29,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

3.8.3 Cálculo de la correlación entre clima organizacional y carga mental

Tabla 23:

Tablas cruzada para medir la correlación entre clima organizacional y carga mental

Tabla cruzada Clima_Organizacional*Carga_Mental					
Recuento		Carga_Mental			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Clima_Organizacional	Bajo	0	2	2	4
	Medio	2	24	13	39
	Alto	1	24	7	32
Total		3	50	22	75

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

La tabla cruzada permitió identificar la distribución de los niveles de clima organizacional y carga mental en el personal administrativo, facilitando el análisis de la relación existente entre ambas variables mediante la prueba de Chi-cuadrado.

3.9 Operativización de las variables

A continuación, se muestran las variables que corresponden al tema, Evaluación del clima organizacional y la carga mental del personal Administrativo de Talento Humano del GADM de Riobamba, período 2024.

Tabla 24*Operacionalización variables sociodemográficas con el clima organizacional*

Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variables sociodemográficas: género, edad, nivel educativo, estado civil.	Son elementos utilizados para identificar y examinar cómo está conformada una población desde una perspectiva social y demográfica.	Edad: N° años Género: N° de hombres y mujeres Estado civil: N° de personas solteras, casadas, viudas, divorciadas, o en unión libre.	Test con variables sociodemográficas.
Clima Organizacional	El clima organizacional se define como la percepción colectiva de los empleados sobre el entorno de trabajo y las prácticas organizacionales, lo cual influye en su motivación, satisfacción y rendimiento" (Beus et al., 2020) .	Bajo, medio y alto.	Test de clima organizacional.

Nota: Elaboración propia**Tabla 25***Operacionalización de las variables sociodemográficas con la Carga Mental*

Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variables sociodemográficas: género, edad, nivel educativo, estado civil.	Son elementos utilizados para identificar y examinar cómo está conformada una población desde una perspectiva social y demográfica.	Edad: N° años Género: N° de hombres y mujeres Estado civil: N° de personas solteras, casadas, viudas,	Test con variables sociodemográficas.

divorciadas, o en
unión libre.

Carga Mental	La carga mental se define como el grado de esfuerzo cognitivo requerido para realizar una tarea determinada. Una carga mental elevada puede llevar a la fatiga y al estrés, afectando negativamente el rendimiento y la satisfacción laboral (Thompson & Siciliano, 2021) .	Bajo, medio y alto.	Test de carga Mental Método NASA TLX.
--------------	---	---------------------	---------------------------------------

Nota: Elaboración propia

Tabla 26

Operacionalización de las variables Clima Organizacional y Carga Mental

Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Clima Organizacional	El clima organizacional se define como la percepción colectiva de los empleados sobre el entorno de trabajo y las prácticas organizacionales, lo cual influye en su motivación, satisfacción y rendimiento" (Beus et al., 2020) .	Bajo, medio y alto.	Test de clima organizacional.
Carga Mental	La carga mental se define como el grado de esfuerzo cognitivo requerido para realizar una tarea determinada. Una carga mental elevada puede llevar a la fatiga y al estrés, afectando negativamente el rendimiento y la satisfacción laboral (Thompson & Siciliano, 2021).	Bajo, medio y alto.	Test de carga mental Método NASA TLX.

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la finalidad de dar un cumplimiento correspondiente al primer objetivo específico, se realizó una prueba piloto respecto a los instrumentos destinados a realizar una evaluación del clima organizacional y la carga mental. En cuanto a los datos obtenidos, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach con el fin de determinar la consistencia interna respecto a los cuestionarios y el índice KMO para verificar la adecuación muestral. Los resultados permitieron comprobar la confiabilidad de los estos instrumentos y respaldar la calidad de la información que se recopiló para el desarrollo de la investigación.

4.1 Fiabilidad mediante Alfa de Cronbach

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), el Alfa de Cronbach permite determinar si los ítems de un instrumento se encuentran correlacionados entre sí y miden de manera homogénea el mismo constructo, considerándose aceptables valores iguales o superiores a 0,70. Asimismo, estudios recientes destacan que este coeficiente es fundamental para validar instrumentos utilizados en investigaciones de clima organizacional, carga mental y factores psicosociales, ya que garantiza la confiabilidad de los resultados obtenidos y respalda la interpretación estadística de los datos (Martínez et al., 2022).

En la siguiente tabla se valora la fiabilidad del test de clima organizacional:

Tabla 27

Alfa de Cronbach del test de Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,970	24

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

El valor del Alpha de Cronbach es de 0.970, que se traduce en muy alto. Es por eso que el cuestionario de clima organizacional que se aplicó es fiable respecto a este entorno de estudio.

El poseer un valor del Alfa de Cronbach de 0,970 se traduce a una confiabilidad de características excelentes respecto a la consistencia interna de este instrumento de medición, lo que significa a que los diferentes ítems logran una medición coherente y que guardan relación (Cronbach, 1951).

A continuación, se valora la fiabilidad del test de carga mental:

Tabla 28*Alfa de Cronbach del test de Carga Mental*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	12

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

El valor del Alpha de Cronbach es de 0,817, que se traduce en muy alto, es por eso que el cuestionario de carga mental que se aplicó tiene fiabilidad respecto al entorno de estudio.

El poseer un valor de Alfa de Cronbach de 0,8 señala una buena fiabilidad respecto a la consistencia interna del instrumento (Cronbach, 1951).

4.2 Confiabilidad mediante KMO Kaiser-Meyer-Olkin

La prueba (KMO) Kaiser-Meyer-Olkin es un estadístico que se la utiliza para evaluar la adecuación en cuanto al muestreo y determinar si los datos son apropiados para la aplicación del análisis de tipo factorial. Esto permite una identificación del grado en que las variables poseen una varianza de carácter común, lo cual es vital para verificar esta estructura interna de los cuestionarios aplicados en este tipo de entornos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), aquellos valores del estadístico KMO mayores o iguales a 0,60 muestran que los datos poseen una correlación adecuada, por lo que se procede con el análisis factorial.

Asimismo, estudios recientes correspondiente al ámbito de las ciencias sociales, además, de las administrativas las cuales señalan que la aplicación del KMO es vital para respaldar la validez de los instrumentos utilizados en estudios tales como el del clima organizacional y factores de carácter psicosocial, proporcionando una solidez de los datos que se obtuvieron (Martínez et al., 2022).

A continuación, se tiene una valoración en cuanto a la confiabilidad del test de clima organizacional:

Tabla 29*KMO del cuestionario de Clima Organizacional*

Prueba KMO y Bartlett	
Medida KMO de adecuación respecto al muestreo	0,794

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

El valor del KMO es de 0.794, es aceptable, lo que significa que el test de clima organizacional que se aplicó guarda confiabilidad respecto a este entorno. Una valoración de KMO de un 0,8 se la traduce como una adecuación alta de muestreo, lo que quiere decir que son datos adecuados y existe una relación en los ítems (Kaiser, 1974).

A continuación, se tiene una valoración en cuanto a la confiabilidad del test de carga mental:

Tabla 30

KMO del cuestionario de Carga Mental

Prueba KMO y Bartlett	
Medida KMO de adecuación en cuanto al muestreo	0,626

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

El valor del KMO es de 0.626, es regular, en otras palabras, la relación entre las variables es moderada sin embargo no es óptima. Un valor de KMO de 0,626 se interpreta como regular en otras palabras, no tiene una confiabilidad optima por eso que, se brinda como recomendación aumentar la cantidad de poblacion que se encuesta, pero al haber tenido en consideración a la totalidad no existe la posibilidad de encuestar a más personas.

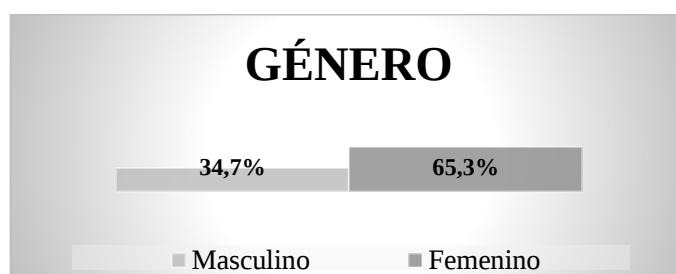
Este comportamiento es comparable con estudios donde se han reportado valores cercanos; por ejemplo, en un análisis factorial exploratorio aplicado a un instrumento de evaluación, se registró un KMO de 0,62, considerándose suficiente para proceder con el análisis factorial y sostener la estructuración del instrumento (Crespo-Eguílaz et al., 2020).

4.3 Variables Sociodemográficas

Figura 4

Género correspondiente al personal administrativo de Talento Humano del GADM

Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS.

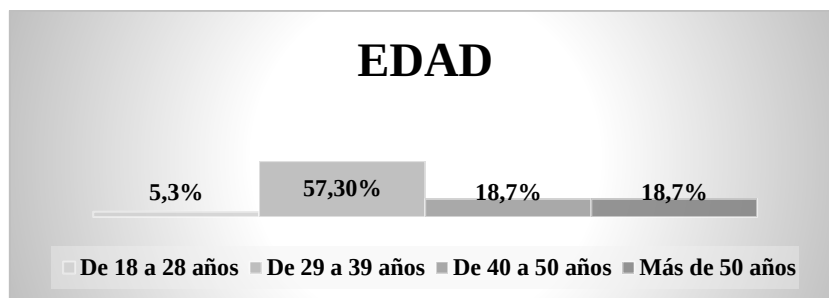
Análisis e Interpretación:

En el personal de tipo administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba el 65,3 % son mujeres y el 34,7 % son hombres, lo que muestra una falta de equidad de género entre los encuestados.

Respecto a la edad del personal se muestra a continuación:

Figura 5

Edad concerniente al personal administrativo de Talento Humano GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

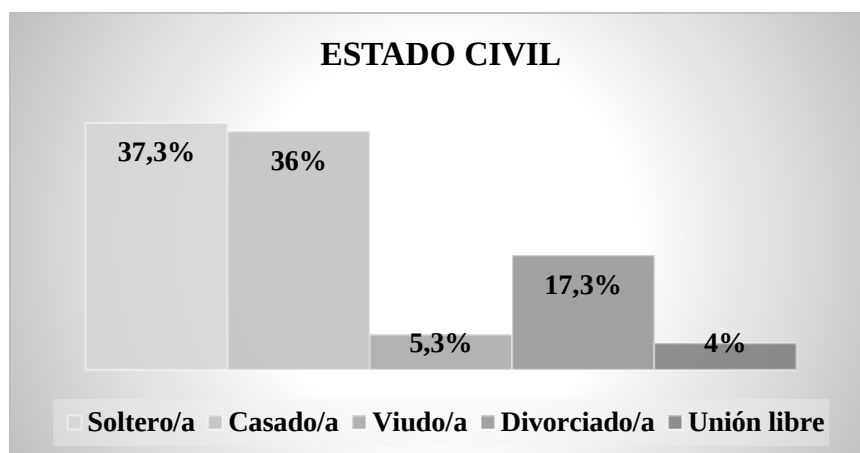
Análisis e Interpretación:

Respecto a la edad el personal administrativo de la Gestión de Talento Humano del GADM Riobamba encuestado presenta lo siguiente: el 5,3 % poseen de 18 a 28 años, seguido por un 57,3 % que corresponde al grupo etario de 29 a 39 años. Asimismo, el 18,7 % del personal se ubica entre los 40 a 50 años de edad, mientras que otro 18,7 % corresponde a trabajadores con más de 50 años.

Para lo que es el estado civil del personal, se presenta a continuación:

Figura 6

Estado Civil respecto al personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Se evidencia que el estado civil del personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba, un 37,3 % del personal es soltero/a, seguido del 36 % que se encuentra casado/a. Posterior, el 5,3 % corresponde a personal viudo/a, el 17,3 % esta divorciado/a y el 4 % tienen una unión libre.

4.4 Test de Clima Organizacional

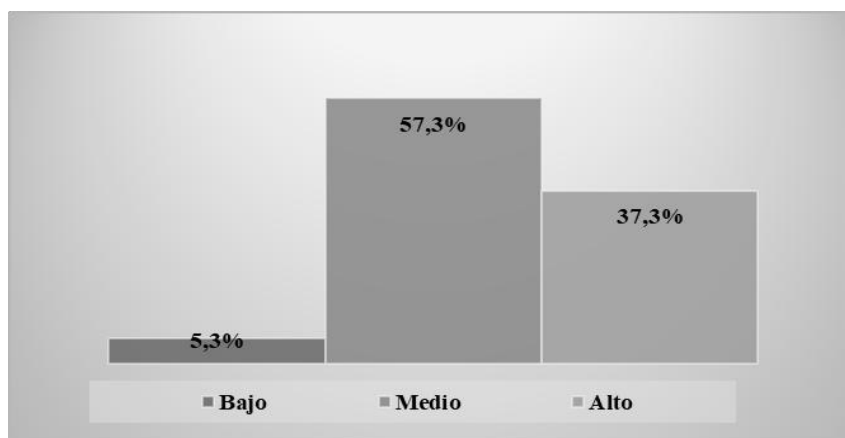
Para determinar el clima organizacional se aplica el test, el cual posee las dimensiones y valoración en su totalidad que se muestran a continuación.

4.4.1 Dimensión Liderazgo

En la siguiente gráfica se presenta el liderazgo del test de clima organizacional:

Figura 7

Liderazgo del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los niveles de liderazgo en el personal administrativo de talento humano del GADM Riobamba se expone que el 5,3% manifiesta que tiene una percepción baja de liderazgo, el 57,3% tiene un liderazgo medio y el 37,3% considera que hay un liderazgo alto.

En general, estos datos muestran que el liderazgo se percibe de manera positiva dentro de esta área, sin embargo, se pueden fortalecer las habilidades y prácticas de liderazgo para que más personas lleguen a valorar nivel de liderazgo como óptimo.

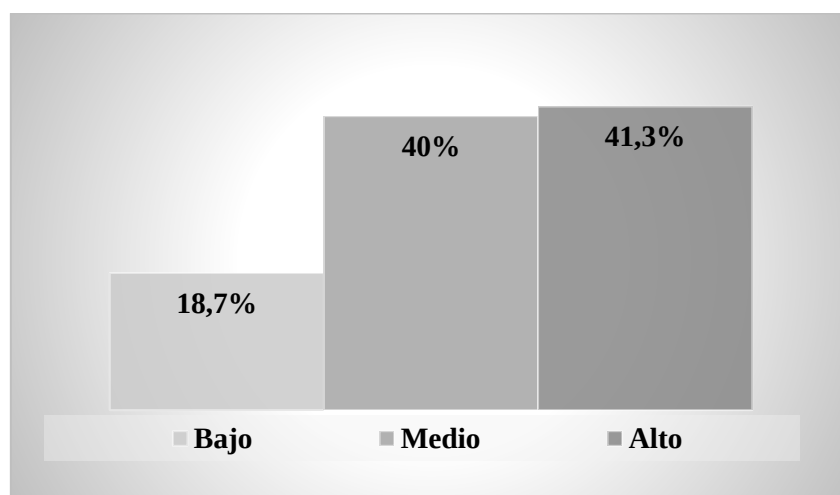
En un estudio acerca del clima organizacional, Bonilla Segura (2022) logro identificar que la dimensión correspondiente a liderazgo obtuvo una cantidad mayoritaria respecto a los niveles medio y alto, traduciéndose a que los trabajadores tienen una perspectiva favorable de en cuanto a la capacidad de que los directivos orientarán, motivan y guían. Lo que implica que el liderazgo es vital para un buen clima organizacional y el fortalecimiento del compromiso.

4.4.2 Dimensión Participación

En la siguiente gráfica se presenta la participación del test clima organizacional.

Figura 8

Participación del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los niveles de participación en el personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba se expone que el 18,7% manifiesta que tiene una percepción baja de participación, el 40% tiene una participación media y el 41,3% considera que hay una participación alta.

En general, esta información señala que la participación se la siente de manera positiva en su mayoría, sin embargo, aún se puede mejorar esta dimensión para que esta percepción sea mejor entre todos los trabajadores.

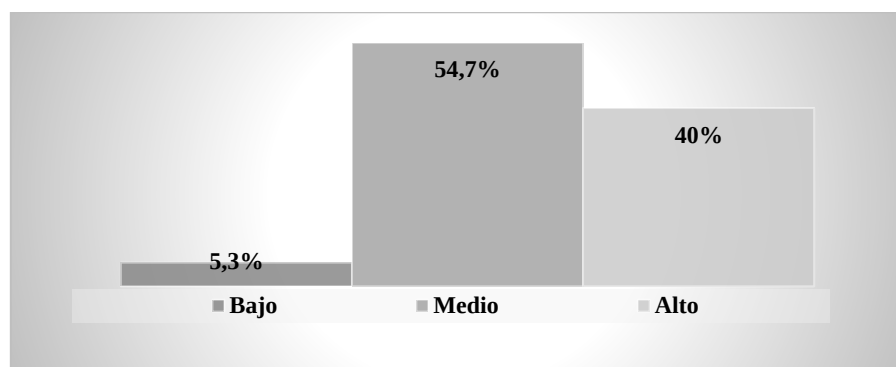
La participación correspondiente al personal es un punto vital del clima organizacional, debido a que promueve el compromiso y la corresponsabilidad al tomar decisiones. En un estudio de Bonilla Segura (2022), se mostró que la participación es mayormente medios y altos, lo que señala que cuando se expresa opiniones y se aporta ideas, se fortalece su involucramiento con los objetivos de la empresa y se genera un entorno laboral más colaborativo.

4.4.3 Dimensión Reconocimiento

En la siguiente gráfica se presenta el reconocimiento del clima organizacional.

Figura 9

Reconocimiento del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

En cuanto a los niveles de reconocimiento del personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba se muestra que el 5,3% tiene una perspectiva baja de reconocimiento, el 54,7% tiene un nivel medio y el 40% posee un reconocimiento alto.

En general, estos resultados muestran que el reconocimiento es percibido de manera positiva dentro del área; sin embargo, aún se presenta la oportunidad de fortalecer acciones que hagan más visible y constante esta valoración, para que la percepción de reconocimiento sea más uniforme y compartida entre el personal.

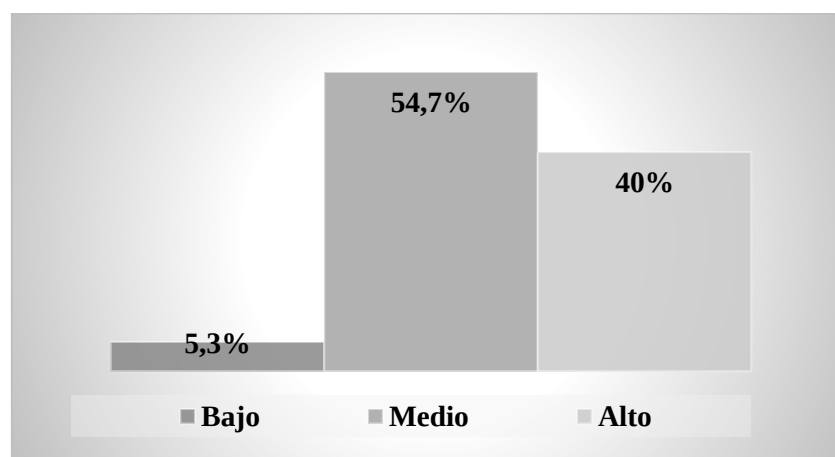
El reconocimiento de tipo laboral representa un factor que es determinante dentro del clima de tipo organizacional, debido a que influye de manera directa en la motivación y en la satisfacción del personal. En el estudio realizado por Bonilla Segura (2022), se muestra que el reconocimiento tuvo en su mayoría niveles medios y altos, lo cual se traduce que cuando las instituciones valoran el esfuerzo y desempeño de los empleados, se fortalece el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional, brindando un mejor ambiente laboral.

4.4.4 Dimensión Relaciones Interpersonales

En la siguiente gráfica se presenta las relaciones interpersonales del test clima organizacional.

Figura 10

Relaciones Interpersonales del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los niveles respecto a las relaciones interpersonales en el personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba muestra que el 5,3% tienen un nivel bajo, mientras que el 54,7% tiene un nivel medio y el 40% un nivel alto.

En general, los datos obtenidos muestran que los vínculos interpersonales adentro del área son mayormente positivos; sin embargo, aún existe la posibilidad de reforzar espacios y estrategias que favorezcan la interacción y la comunicación entre compañeros, con el fin de que la calidad de las relaciones sea más uniforme y sólida para todo el personal.

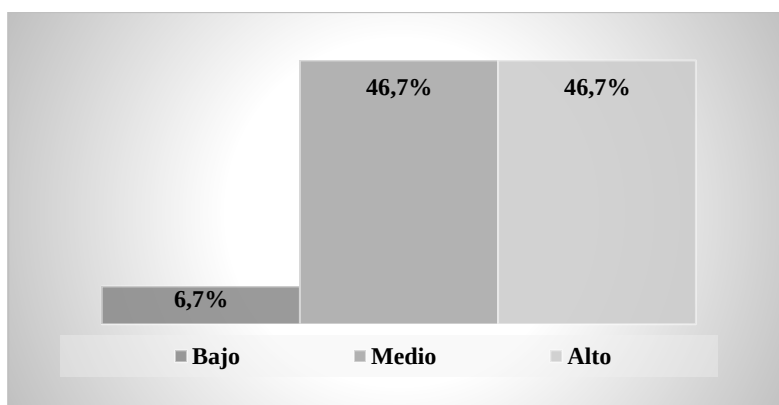
Las relaciones del tipo interpersonal corresponden a un componente que es vital respecto al clima organizacional, debido a que afecta en la cooperación, el trabajo en equipo y la convivencia de carácter laboral. En el estudio desarrollado por Bonilla Segura (2022), se logró identificar que esta dimensión predomina en niveles medios y altos, mostrando que una correcta interacción entre compañeros mejora el ambiente laboral y la comunicación.

4.4.5 Dimensión Comunicación

A continuación, se muestra la comunicación del test clima organizacional:

Figura 11

Comunicación correspondiente al personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

La comunicación dentro del personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba, señala que un 6,7% tiene un nivel bajo, el 46,7% medio, y el 46,7% un nivel alto en el entorno.

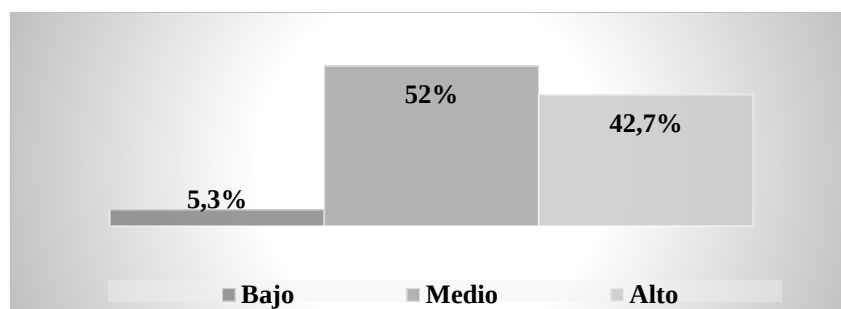
Lo que muestra que la comunicación es mayormente positiva, poseyendo niveles medio y alto. Sin embargo, un porcentaje pequeño evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación y mejorar la claridad en los mensajes, de manera que se mejore el entorno laboral siendo más fluido y un lugar de más colaboración.

La comunicación organizacional es vital para el clima laboral, debido a que facilita compartir información, coordinar tareas y tomar decisiones. En la tesis de Bonilla Segura (2022), se mostró que la comunicación tiene niveles medios y altos, lo que señala que al existir canales claros y efectivos se fortalece el trabajo en equipo, se disminuye los conflictos internos y se obtiene un ambiente laboral más eficiente.

4.4.6 Valoración total de los niveles de Clima Organizacional

Figura 12

Niveles de clima organizacional del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

En el clima organizacional en el personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba un 5,3% tiene nivel bajo, un 52% nivel medio, y un 42,7% nivel alto.

Se observa una mayoría respecto a niveles medio y alto, y un porcentaje reducido, con un clima bajo, lo que permite mejorar factores como la comunicación, el trabajo en equipo, la confianza dentro de la empresa y la gestión del liderazgo, además el de implementar estrategias para mejorar la interacción y el ambiente laboral.

El clima organizacional se la define como la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente dentro de la empresa, el cual se ve influenciado por factores tales como el liderazgo, la comunicación, la participación y las relaciones interpersonales. En un estudio realizada por Bonilla Segura (2022), señala que un clima organizacional medio y alto muestra la presencia de un clima favorable que permitan el bienestar del personal, al compromiso de la institución, un mejor desempeño, y el nivel bajo se lo vincula a una gestión interna y dinámicas de trabajo deficientes.

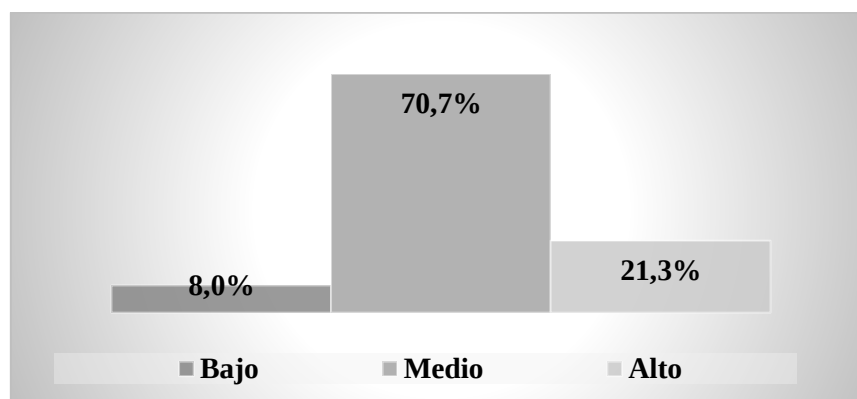
4.5 Test de Carga Mental

Para determinar la carga mental se aplica el respectivo test mismo que cuenta con 6 dimensiones que se muestran a continuación con su valoración total:

4.5.1 Dimensión Exigencia Mental

Figura 13

Exigencia mental del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Por otro lado, la exigencia mental del personal administrativo del GADM Municipal de Riobamba, se tiene un 8% con un nivel bajo, un 70,7% en un nivel medio, y un 21,3% con exigencia mental alta en el desarrollo de sus funciones.

El nivel medio y el alto se traducen una demanda cognitiva real, esto quiere decir que el 90% del personal realiza actividades que requieren un esfuerzo mental de manera constante, como analizar y recordar información, tomar decisiones, realizar cálculos, buscar documentos o investigar. Es por eso, que la mayoría presenta una exigencia mental debido por prestar atención y procesar información.

Una exigencia mental necesita revisar la distribución y complejidad de las tareas, para evitar la acumulación de responsabilidades que puedan ocasionar una fatiga mental. El implementar pausas activas, mejorar la organización y fomentar técnicas para manejar el estrés mejoraría la carga cognitiva y el bienestar del personal.

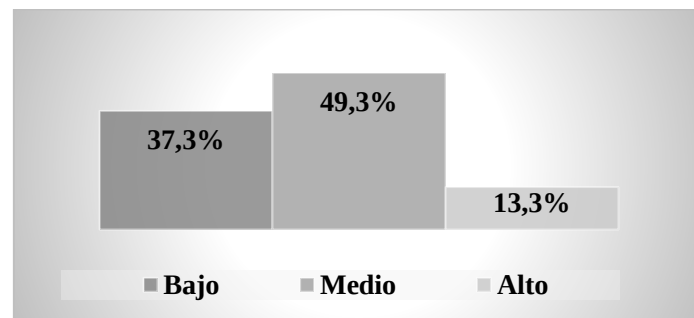
Según Rodio-Trevisan, Cruz, Nunes y Ariño (2024), estipulan que la exigencia mental está vinculada a la cantidad de recursos cognitivos que el empleado debe de usar para mantener la atención, procesar información y tomar decisiones. Los autores mencionan que esta dimensión suele aparecer en niveles medios y altos por a la complejidad de las tareas y a la necesidad de concentrarse de manera constante, lo que puede ocasionar una fatiga mental si no se gestiona correctamente.

4.5.2 Dimensión Exigencia Física

En la siguiente gráfica se presenta la exigencia física del test de carga mental:

Figura 14

Exigencia física del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

El 37,3% del personal administrativo posee una exigencia física con un nivel bajo, el 49,3% tiene un nivel medio, y el 13,3% un nivel alto, se visualiza que una gran parte realiza esfuerzos físicos, tal como empujar, tirar, accionar, mover algunos objetos o también realizan posturas repetitivas, ocasionando un esfuerzo que puede cansar.

La cantidad de trabajadores que reporta una exigencia física alta muestra que se debe revisar la ergonomía del puesto, la distribución de cargas, la frecuencia de los movimientos y la duración de estas tareas que puedan ocasionar incomodidad o fatiga. Agregar pausas activas, mejorar la organización y promover técnicas de movimiento ayudaría a minimizar la fatiga del tipo físico.

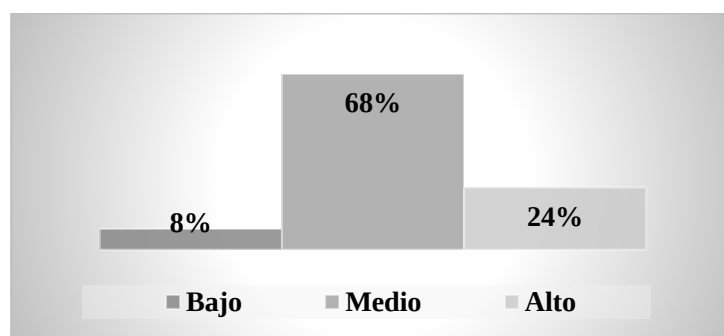
Según de Silva, Souza y de Oliveira (2021), la demanda física evaluada por el NASA-TLX menciona que es el esfuerzo corporal que se necesita para realizar las actividades, incluso cuando no existe una carga pesada. Mencionan que las posturas mantenidas, movimientos repetitivos y la duración pueden incrementar el esfuerzo físico, lo cual afecta en la fatiga y en la carga laboral, aun cuando no se necesite una fuerza intensa.

4.5.3 Dimensión Exigencia Temporal

En la siguiente gráfica se presenta la exigencia temporal del test de carga mental.

Figura 15

Exigencia temporal del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

El 8% del personal administrativo tiene una exigencia temporal baja, el 68% tiene un nivel medio, y el 24% un nivel alto. Los niveles medio y alto implican una demanda de tiempo, los datos muestran que la mayoría del personal trabaja con ritmos que son necesarios cumplirlos en plazos ajustados, atender varias solicitudes y adaptarse a un trabajo que podría aumentar. En donde se debe organizar actividades con precisión y ser rápido.

Una exigencia temporal elevada hace que se tenga que revisar la distribución de funciones y los procesos en el interior, para evitar que la presión de tiempo se acumule, los ajustes en la planificación, mejoras en la secuencia y estrategias para equilibrar los picos de carga mejoraría la sensación de prisa, mejorando el desempeño.

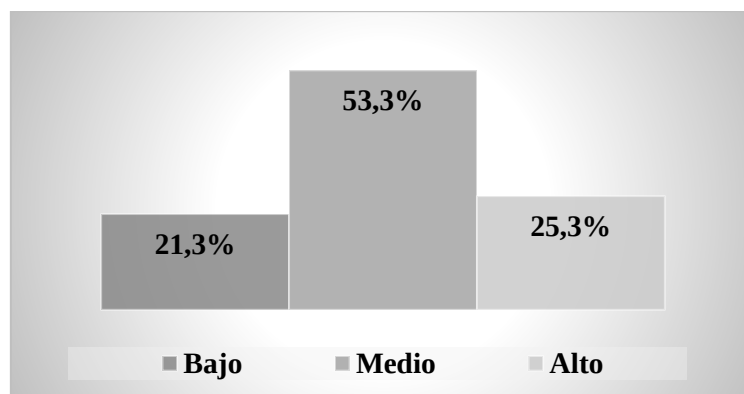
Según Rodríguez-López, Hernández y Díaz (2020), la exigencia temporal esta relacionada con la presión para realizar las tareas en ciertos plazos o en ritmos concretos. Esta dimensión se presenta en niveles medios y altos, por la acumulación de tareas, la atención y la falta demanda, lo que puede afectar el bienestar de tipo laboral si no se realiza una correcta gestión.

4.5.4 Dimensión Esfuerzo

En la siguiente gráfica se presenta el esfuerzo del test de carga mental.

Figura 16

Esfuerzo del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

El 21,33% del personal administrativo tiene un nivel de esfuerzo bajo, el 53,33% un nivel medio, y un 25,33% un esfuerzo. Tanto el nivel medio como el alto reflejan que una parte importante del personal debe dedicar una combinación de esfuerzo mental y físico para cumplir con sus tareas. Esto ocasiona el mantenimiento de la concentración, el análisis de la información y la toma de decisiones, hasta las acciones físicas. En donde existe una mayoría de niveles medios, lo cual indica que la carga de esfuerzo es constante, mientras que los que tienen niveles altos mencionan que sus actividades exigen un rendimiento sostenido que puede resultar agotador.

La presencia respecto a grupos con altos niveles de esfuerzo señala la necesidad de revisar como se asignan las tareas y los recursos que se disponen, con la finalidad de evitar que la demanda supere las capacidades del sujeto. Propiciar una correcta organización del trabajo, ajustar las cargas y brindar técnicas para gestionar el tiempo y el descanso ayudaría a equilibrar el esfuerzo, tener un desempeño saludable y que sea sostenible.

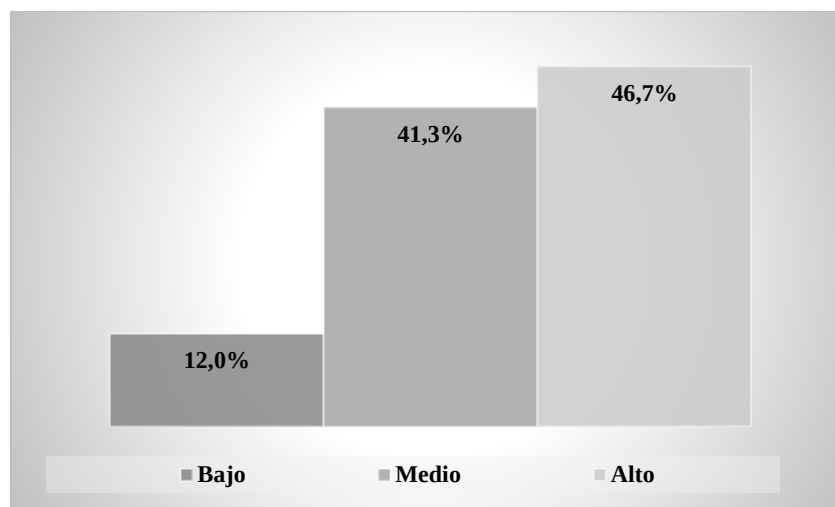
Según Almache Solórzano (2024), la dimensión esfuerzo del método NASA-TLX estipula acerca del nivel de energía física y mental que se debe tener para cumplir con sus tareas y alcanzar los objetivos. Menciona que el esfuerzo suele estar en niveles medios y altos, por las demandas cognitivas, presión por cumplir los resultados y la necesidad de mantener un rendimiento constante, lo que puede generar cansancio.

4.5.5 Dimensión Rendimiento

En la siguiente gráfica se presenta el rendimiento del test de carga mental.

Figura 17

Rendimiento del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

El 12% del personal administrativo posee un nivel de rendimiento bajo, el 41,3% medio, y el 46,7% alto. Los niveles medio y alto representan percepciones de carácter positivo acerca del logro de metas, en donde, la mayoría del personal siente que cumple sus funciones correctamente y que cumple con los resultados. Esto se traduce a la existencia de un grado notorio de satisfacción personal en el trabajo, así como una perspectiva de éxito en la realización de las tareas. En donde la mayoría que presentan niveles medios y altos muestra que el personal confía en su capacidad para cumplir tareas con calidad y en los tiempos acordados.

El grupo que se ubica en niveles altos refleja un sentido de logro más consolidado, lo que puede asociarse con experiencia, dominio de actividades o una organización efectiva del trabajo. No obstante, la presencia del 12% que se sitúa en un nivel bajo señala la importancia de identificar posibles limitaciones, ya sea en recursos, carga de trabajo, orientación o retroalimentación, con el fin de fortalecer su desempeño. Implementar acciones de apoyo, acompañamiento o capacitación permitiría incrementar la sensación de logro y mejorar la satisfacción con los resultados alcanzados.

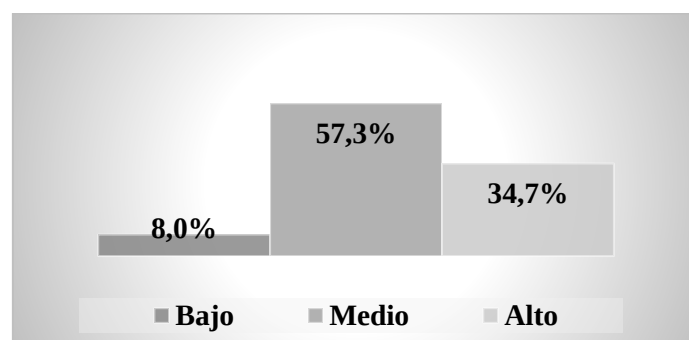
Según Almache Solórzano (2024), la dimensión rendimiento del método NASA-TLX realiza la evaluación de lo que es la perspectiva del sujeto acerca del cumplimiento de los objetivos laborales. Esta dimensión tiene niveles medios y altos, lo que sugiere una valoración positiva del desempeño y del logro de metas, factores que afectan de manera directa en la satisfacción de tipo laboral.

4.5.6 Dimensión Nivel de Frustración

En la siguiente gráfica se presenta el nivel de frustración del test de carga mental:

Figura 18

Nivel de frustración del personal administrativo encuestado del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

El 8% del personal administrativo tiene un nivel de frustración bajo, el 57,3% un nivel medio, y el 34,7% un nivel alto respecto a la frustración durante el desarrollo de sus actividades. El nivel medio y alto muestra la presencia de emociones relacionadas a la inseguridad, irritación, tensión o preocupación, mostrando que gran parte del personal enfrenta momentos con presión emocional o malestar. Esto se puede relacionar con la carga de tareas, la necesidad de resolver problemas, la responsabilidad o situaciones que dificultan alcanzar resultados. Y el grupo con niveles bajos tienen un mayor sentimiento de seguridad, satisfacción y control.

Gran parte del personal dice que se siente frustrado, es por eso que se necesita mejorar el apoyo emocional, la comunicación y lo que pueda ocasionar desánimo. De tal manera que, ajustar el trabajo, dialogar y brindar estrategias pueden ayudar a reducir el malestar y mejorar el ambiente en el trabajo.

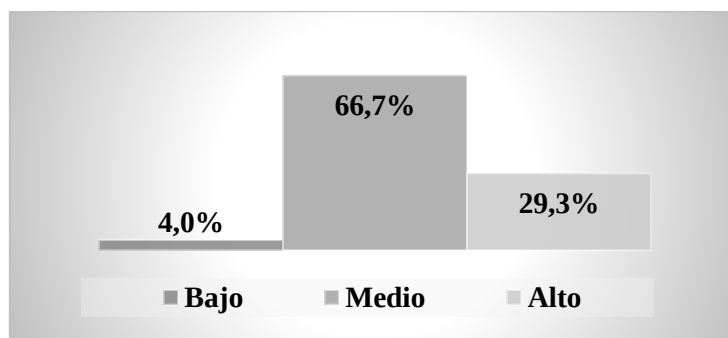
Según Almache Solórzano (2024), la dimensión de nivel de frustración del método NASA-TLX esta relacionada con las emociones negativas del trabajador al hacer sus tareas, tales como la tensión, la inseguridad, la irritación o la desmotivación, los niveles medios y altos existen en cargas laborales elevadas, presión por los resultados o dificultades para cumplir objetivos, afectando al bienestar emocional y el desempeño si no se tiene estrategias.

4.5.7 Valoración total de los niveles de carga mental

En la siguiente gráfica se presenta los niveles de carga mental.

Figura 19

Niveles de carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que solo un 4% del personal administrativo siente tener una carga mental baja. El 66,7% tiene un nivel medio, y un 29,3% posee una carga mental alta mientras realiza sus actividades diarias. Los niveles medio y alto indica el personal enfrenta demandas cognitivas, debido a las tareas en las cuales se concentra, analiza data, toma decisiones, recuerda datos y resuelve situaciones, al sumar los plazos ajustados, el volumen de información y las responsabilidades, la exigencia mental aumenta.

Los niveles altos de carga mental indica que se debe revisar la distribución de actividades, la optimización de procesos y estrategias de gestión que ayuden a reducir la presión del tipo cognitiva, al incorporar pausas activas y mejorar la organización del trabajo puede ayudar a equilibrar la carga mental y prevenir la fatiga relacionada a la sobreexigencia.

Según Almache Solórzano (2024), la carga mental es el nivel de exigencia de tipo cuando debe realizar actividades con concentración constante, procesando data, tomando decisiones y resolviendo problemas. Esta carga en niveles medios y altos, se debe a las responsabilidades, la presión del tiempo y el volumen de tareas, el cual si no se maneja bien, tanto los recursos como la forma en que se organiza el trabajo, puede generar fatiga.

4.6 Comprobación de Hipótesis

Con la finalidad de corroborar la hipótesis de la investigación que se ha propuesto, se lo evalúa mediante tablas cruzadas y una prueba de carácter estadística de acuerdo con la operativización de las variables, como se muestra a continuación:

4.6.1 Correlación de las variables sociodemográficas con el test de clima organizacional

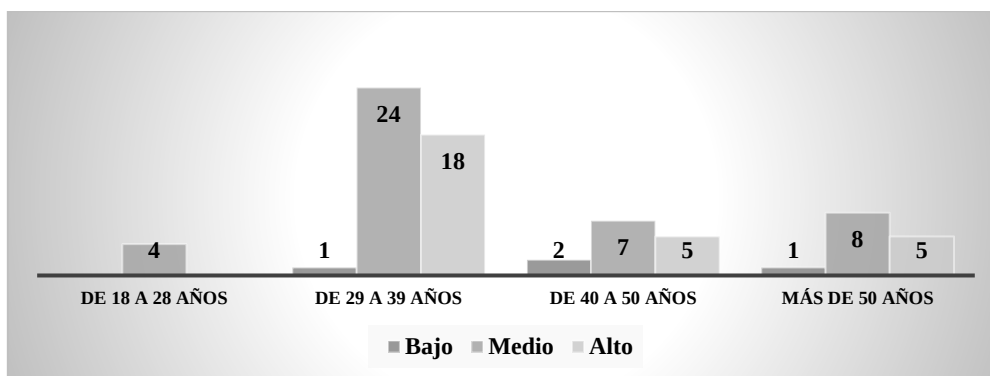
A continuación, se muestra las correlaciones de las variables sociodemográficas con las diferentes variables del test de clima organizacional.

4.6.1.1 Correlación entre Edad y Liderazgo

A continuación, se muestra la correlación entre la edad y el liderazgo del test de clima del tipo organizacional:

Figura 20

Correlación edad y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y el liderazgo del personal muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.390, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

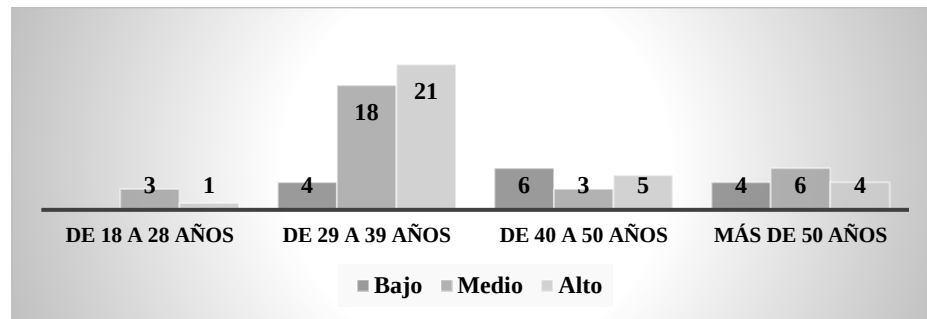
En el grupo de 18 a 28 años, hay 4 personas con un nivel medio de liderazgo. En el rango de 29 a 39 años, se tiene 1 persona con nivel bajo, 24 con nivel medio y 18 con nivel alto. En el grupo de 40 a 50 años: 25 personas tienen un nivel bajo, 7 nivel medio y 5 nivel alto, y finalmente, entre los mayores de 50 años, 1 persona con nivel bajo, 8 con nivel medio y 5 con nivel alto.

La edad del personal no necesariamente determina la dimensión del liderazgo, ya que este se debe a las prácticas directivas, la comunicación y la capacidad de influencia del líder. En un estudio de Bonilla Segura (2022), el liderazgo es principalmente medio y alto, sin que exista una relación significativa entre la edad y dicha variable, donde el liderazgo se la percibe transversalmente en la organización.

4.6.1.2 Correlación entre Edad y Participación

Figura 21

Correlación edad y participación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y la participación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.064, el cual, este al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

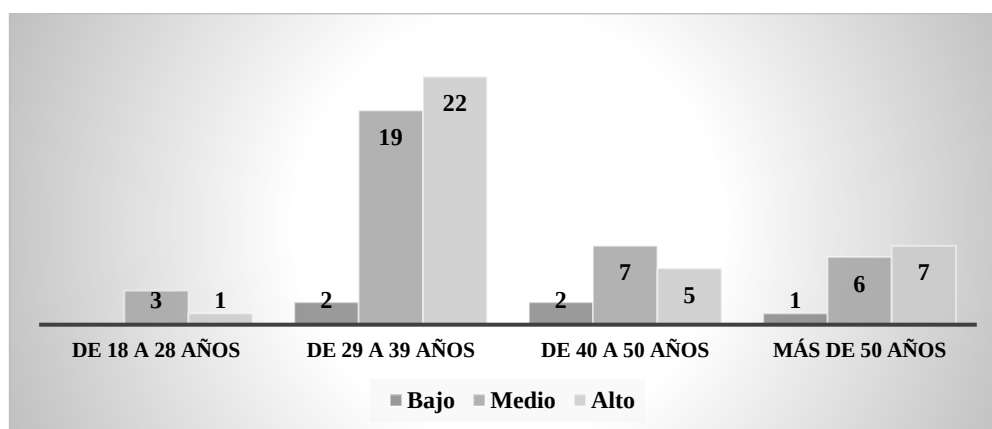
En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto. En el de 29 a 39 años, hay 4 con nivel bajo, 18 con nivel medio y 21 con nivel alto. De 40 a 50 años, 6 personas tienen nivel bajo, 3 nivel medio y 5 nivel alto. Y de los mayores de 50 años, 4 tiene nivel bajo, 6 nivel medio y 4 con nivel alto, en donde la participación del personal es media - alta.

Ahora bien, que alguien participe más o menos en los procesos de la organización no depende únicamente de su edad. Tiene que ver más con si existen espacios formales para involucrarse, con un liderazgo que fomente la participación y con una cultura organizacional inclusiva. Como bien señala Bonilla Segura (2022), la participación suele concentrarse en niveles medio y alto en distintos rangos etarios, lo que demuestra que esta variable se da de manera transversal en la organización, sin que haya diferencias significativas atribuibles a la edad del trabajador.

4.6.1.3 Correlación entre Edad y Reconocimiento

Figura 22

Correlación entre edad y reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y el reconocimiento del personal muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.737, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa, por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

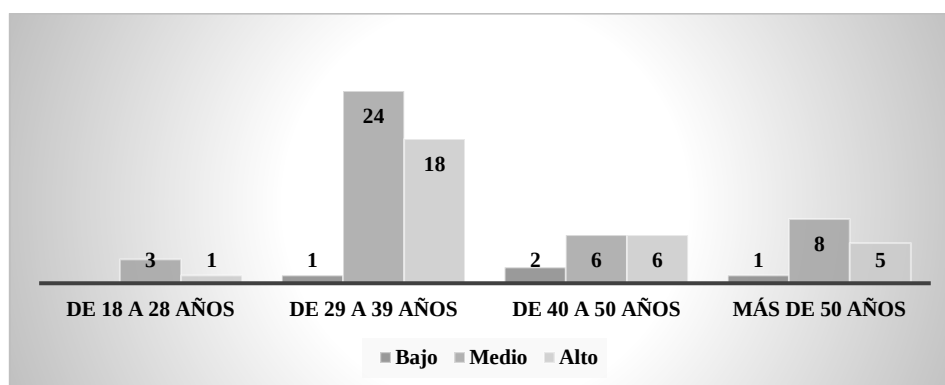
En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto. En el de 29 a 39 años, hay 2 con nivel bajo, 19 con nivel medio y 22 con nivel alto. De 40 a 50 años, 2 personas tienen nivel bajo, 7 nivel medio y 5 nivel alto. Y finalmente, entre los mayores de 50 años, hay 1 persona con nivel bajo, 6 nivel medio y 7 nivel alto, en donde, predominan los niveles medio y alto, el reconocimiento es de moderado a alto.

El reconocimiento se lo relaciona con las políticas y la valoración del desempeño, más que con las variables de tipo sociodemográficas tal como la edad. Bonilla Segura (2022) menciona que los niveles de reconocimiento son medio y alto en diferentes grupos etarios, la edad no constituye algo determinante en su valoración.

4.6.1.4 Correlación entre Edad y Relaciones Interpersonales

Figura 23

*Correlación edad y las relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM
Riobamba*



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y las relaciones interpersonales del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.653, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

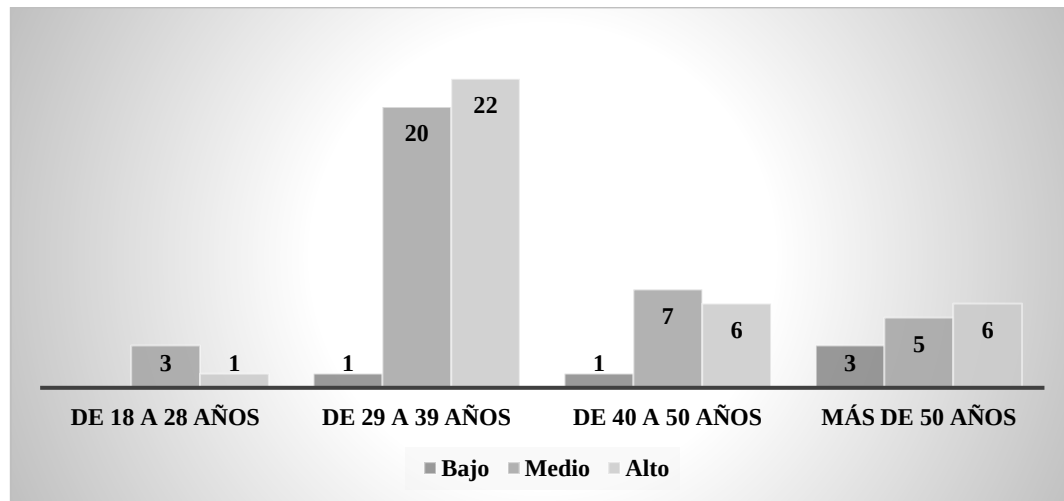
En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto. En el de 29 a 39 años, hay 1 persona con nivel bajo, 24 con nivel medio y 18 con nivel alto. En el de 40 a 50 años, hay 2 personas con nivel bajo, 6 con nivel medio y 6 con nivel alto. Y finalmente, de los mayores de 50 años, hay 1 persona con nivel bajo, 8 con nivel medio y 5 con nivel alto. En donde, los niveles medio y alto son mayores, obteniendo una tendencia moderada a alta en las relaciones interpersonales.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen que ver principalmente con la cultura organizacional, las normas de convivencia y los estilos de comunicación de la institución, más que con variables como la edad. Justamente, Bonilla Segura (2022) señala que los niveles de relaciones interpersonales suelen mantenerse en rangos medios y altos en distintos grupos etarios. Esto evidencia que la forma en que los compañeros se relacionan se construye a partir de dinámicas organizacionales compartidas, y no de la edad de los trabajadores.

4.6.1.5 Correlación entre Edad y Comunicación

Figura 24

Correlación edad y la comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

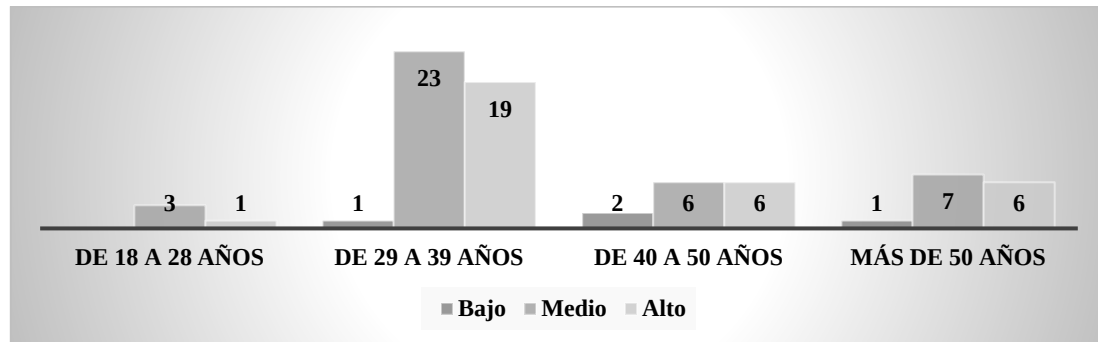
Los resultados entre la edad y la comunicación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.252, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer. En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto. En el de 29 a 39 años, 1 persona tiene nivel bajo, 20 nivel medio y 22 nivel alto. De 40 a 50 años, 1 persona tiene nivel bajo, 7 nivel medio y 6 nivel alto. Y finalmente, entre los mayores de 50 años, 3 personas poseen nivel bajo, 5 nivel medio y 6 nivel alto. En la mayoría de los grupos, predominan los niveles medio y alto, en donde, la comunicación del personal es de moderada a alta.

La comunicación organizacional se configura a partir de los canales formales e informales establecidos por la institución, así como de las prácticas de gestión y coordinación interna, más que por características individuales como la edad. Al respecto, Bonilla Segura (2022) señala que los niveles de comunicación dentro de las organizaciones suelen mantenerse en rangos medios y altos entre diferentes grupos etarios, evidenciando que la claridad de la información, la retroalimentación y el acceso a los mensajes institucionales dependen principalmente de la estructura organizacional y no de la edad del personal.

4.6.1.6 Correlación entre Edad y Clima Organizacional

Figura 25

Correlación edad y el clima organizacional del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y el clima organizacional del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.662, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

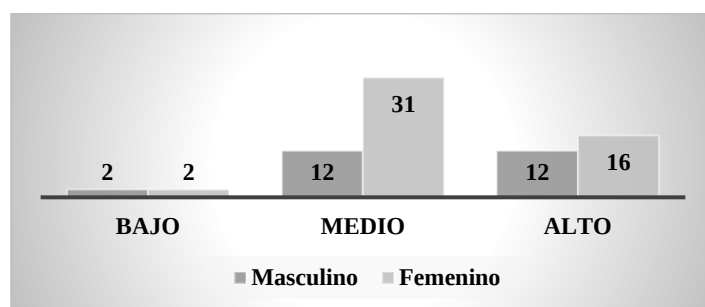
En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto. De 29 a 39 años, 1 persona tiene nivel bajo, 23 nivel medio y 19 nivel alto. De 40 a 50 años, 2 personas tienen nivel bajo, 6 nivel medio y 6 nivel alto. Y, entre los mayores de 50 años, 1 persona posee nivel bajo, 7 nivel medio y 6 nivel alto.

Hay que tener en cuenta que el clima organizacional se construye a partir de las percepciones compartidas sobre las políticas, las prácticas y las relaciones dentro de la institución. Por eso mismo, no suele variar de manera significativa según la edad del personal. En un estudio de Bonilla Segura (2022), los niveles de clima organizacional tienden a ser medios y altos en distintos grupos, debido a la gestión, el liderazgo y la comunicación, y no tanto a las variables sociodemográficas como la edad.

4.6.1.7 Correlación entre Género y Liderazgo

Figura 26

Correlación género y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y el liderazgo del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.348, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

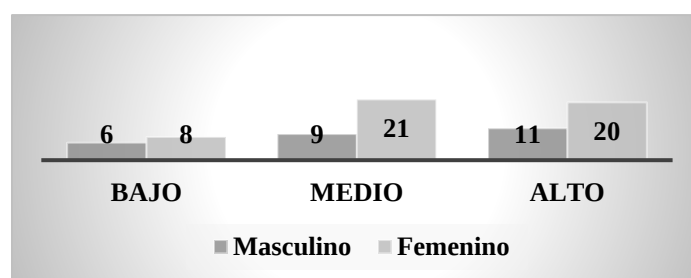
En el nivel bajo, hay 2 hombres y 2 mujeres. En el nivel medio, hay 12 hombres y 31 mujeres. Y en el nivel alto, hay 12 hombres y 16 mujeres. Los niveles medio y alto predominan tanto en hombres como en mujeres, el liderazgo del personal es media – alta, sin importar el género.

El liderazgo en las organizaciones no se encuentra determinado por el género, sino por competencias asociadas a la comunicación, la toma de decisiones y la capacidad de gestión. Según Bonilla Segura (2022) tanto en hombres como mujeres suelen concentrarse en niveles medios y altos de liderazgo, debido a que su desarrollo responde principalmente a las prácticas institucionales y a la cultura organizacional, más que a diferencias de género.

4.6.1.8 Correlación entre género y participación

Figura 27

Correlación género y la participación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y la participación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.700, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

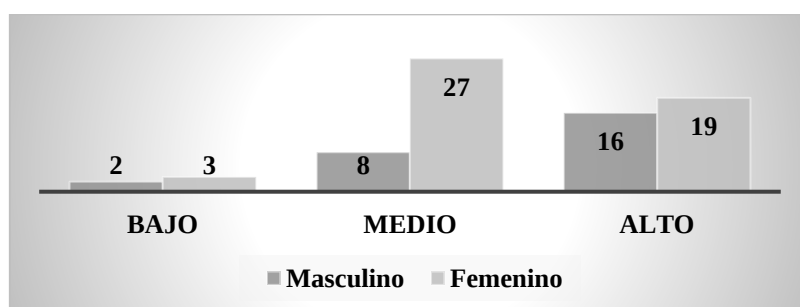
Se observa lo siguiente: en el nivel bajo, se registran 6 personas de género masculino y 8 de género femenino; en el nivel medio, aparecen 9 personas de género masculino y 21 de género femenino; finalmente, en el nivel alto, se identifican 11 personas de género masculino y 20 de género femenino.

El género no marca diferencias notorias en la participación del personal, lo que influye es el grado de apertura institucional y las oportunidades para involucrar a sus colaboradores. Según Bonilla Segura (2022) cuando hay mecanismos de inclusión, comunicación y trabajo en equipo, hombres y mujeres son similares alcanzando niveles medios y altos en ambos casos.

4.6.1.9 Correlación entre Género y Reconocimiento

Figura 28

Correlación entre género y el reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

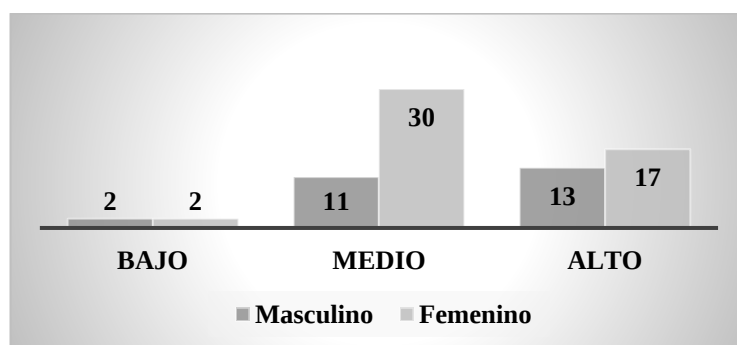
Los resultados entre el género y el reconocimiento del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.128, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

En el nivel bajo hay: 2 hombres y 3 mujeres. En el nivel medio: 8 hombres y 27 mujeres. En el nivel alto: 16 hombres y 19 mujeres. Para ambos géneros los niveles son medio y alto en el personal. El reconocimiento laboral no depende del género, sino de las políticas y de cómo se valora el desempeño. Según Bonilla Segura (2022) cuando hay criterios de evaluación y mecanismos de retroalimentación, en ambos géneros hay niveles medio y alto.

4.6.1.10 Correlación entre Género y Relaciones Interpersonales

Figura 29

Correlación entre género y las relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

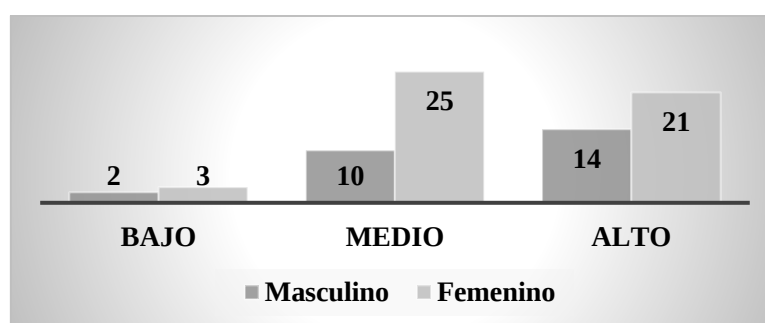
Los resultados entre el género y las relaciones interpersonales del personal muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.283, el cual, al ser mayor que 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer. En el nivel bajo, hay 2 personas de género masculino y 2 de género femenino; en el nivel medio, hay 11 personas de género masculino y 30 de género femenino; y finalmente, en el nivel alto, hay 13 personas de género masculino y 17 de género femenino. Los niveles medio y alto predominan en ambos géneros.

Las relaciones interpersonales se desarrollan de manera similar entre hombres y mujeres, al tener un clima de respeto, cooperación y comunicación efectiva. Según Bonilla Segura (2022) las relaciones interpersonales no tienen diferencias notorias según el género, predominando niveles medios y altos cuando hay trabajo en equipo y la convivencia laboral.

4.6.1.11 Correlación Género y Comunicación

Figura 30

Correlación género y comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

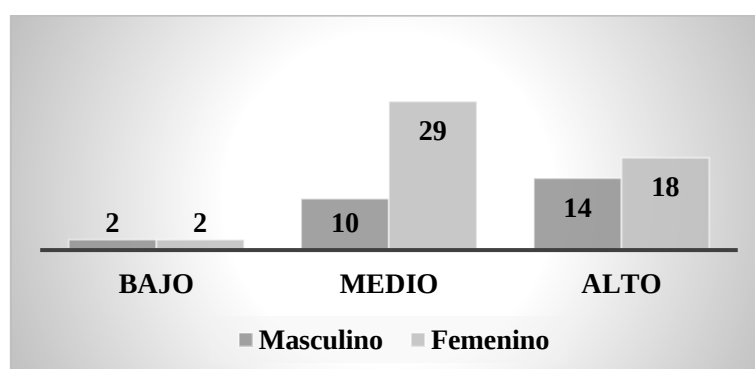
Los resultados entre el género y la comunicación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.584, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

En el nivel bajo, hay 2 personas de género masculino y 3 de género femenino; en el nivel medio, hay 10 personas de género masculino y 25 de género femenino; y finalmente, en el nivel alto, hay 14 personas de género masculino y 21 de género femenino, existiendo una tendencia general media - alta en la comunicación. La comunicación atraviesa todo el clima laboral, cuando se gestiona bien, suele ser similar en ambos géneros. Según Bonilla Segura (2022), la comunicación no tiene diferencias significativas según el género, lo que predomina son niveles medios y altos.

4.6.1.12 Correlación entre Género y Clima Organizacional

Figura 31

Correlación género y el clima organizacional del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y el clima organizacional del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.225, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer. En el nivel bajo, hay 2 hombres y 2 mujeres, en el nivel medio, hay 10 hombres y 29 mujeres, y en el nivel alto, hay 14 hombres y 18 mujeres.

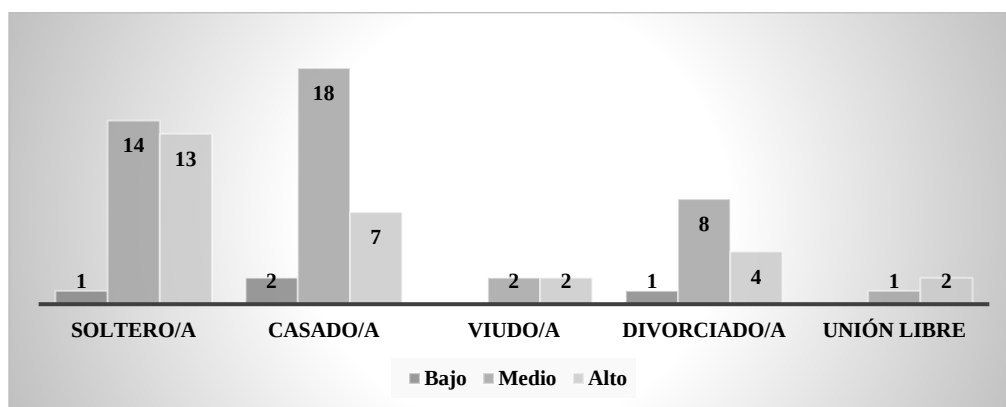
Hay que señalar que el clima organizacional suele ser percibido de manera relativamente parecida entre hombres y mujeres cuando las políticas institucionales, los estilos de liderazgo y los procesos de comunicación se aplican de forma equitativa. Como bien indica Bonilla Segura (2022), la percepción del clima organizacional no presenta diferencias estadísticamente significativas según el género. Lo que predomina, en contextos donde se

promueve la participación, el respeto y la igualdad dentro de la organización, son los niveles medios y altos.

4.6.1.13 Correlación entre estado civil y liderazgo

Figura 32

Correlación entre estado civil y liderazgo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y el liderazgo del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.808, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

Se tiene entre los solteros 1 con nivel bajo, 14 con nivel medio y 13 con nivel alto; entre las personas casadas, hay 2 con nivel bajo, 18 con nivel medio y 7 con nivel alto; entre las personas viudas, hay 2 personas con nivel medio y 2 con un nivel alto; entre las personas divorciadas, hay 1 con nivel bajo, 8 con nivel medio y 4 con nivel alto; y finalmente en unión libre, hay 1 persona con nivel medio y 2 con nivel alto. Los niveles medio y alto predominan en la mayoría de los estados civiles, la tendencia es media - alta en el liderazgo.

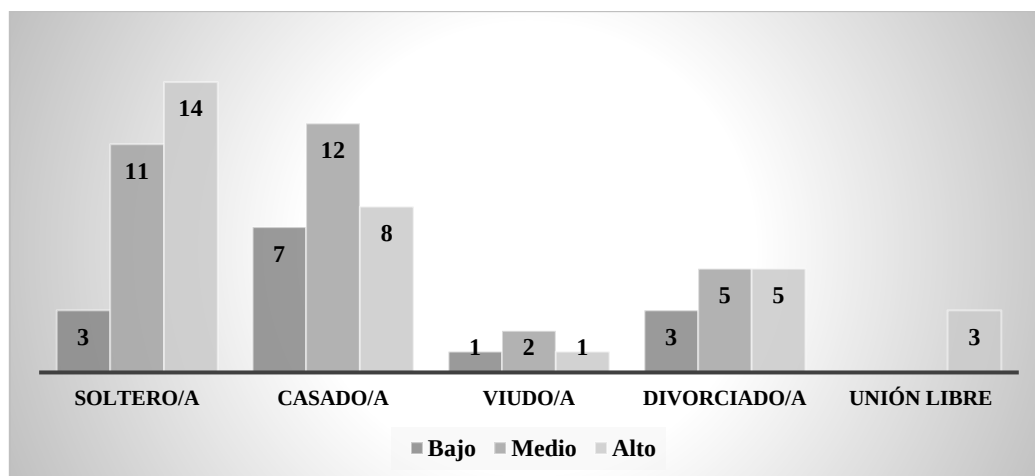
El liderazgo dentro de las organizaciones tiende a percibirse de manera similar, sin importar el estado civil del personal. Eso sí, siempre que haya lineamientos claros, equidad en la asignación de responsabilidades y estilos de dirección coherentes. Como señala Bonilla Segura (2022), el estado civil no es un factor determinante en cómo se percibe el liderazgo. Lo que predomina, cuando las prácticas de liderazgo se enfocan en el acompañamiento, la comunicación y el apoyo institucional, son los niveles medios y altos de percepción.

4.6.1.14 Correlación entre Estado Civil y Participación

La gráfica presenta la correlación entre el estado civil y participación del test de clima organizacional:

Figura 33

Correlación estado civil y participación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y la participación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.422, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

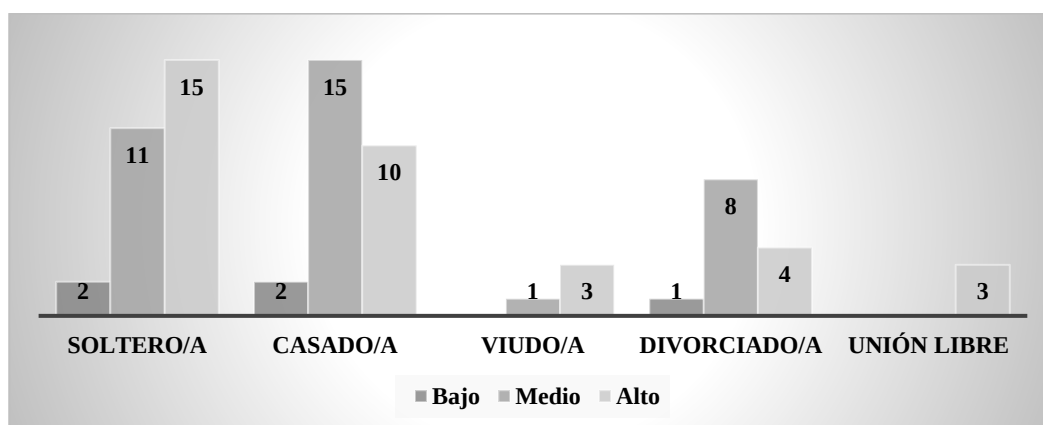
En los solteros: hay 3 personas con un nivel bajo, 11 medio y 14 alto; en los casados: 7 personas con nivel bajo, 12 medio, 8 alto; en los viudos: 1 persona con nivel bajo, 2 medio, 1 alto; en los divorciados: 3 personas con nivel bajo, 5 medio, 5 alto; y en unión libre: 3 con nivel alto. En donde, los niveles medio y alto predominan en la mayoría de grupos.

La participación del personal no suele estar relacionada por el estado civil. Depende de la gestión, la inclusión y las oportunidades en la toma de decisiones. Según, Bonilla Segura (2022), cuando una participación y una cultura organizacional participativa, los el involucramiento del personal tienden a ser medios y altos, sin importar las variables del tipo sociodemográficas.

4.6.1.15 Correlación entre Estado Civil y Reconocimiento

Figura 34

Correlación entre estado civil y reconocimiento del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y el reconocimiento del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.457, el cual, al ser mayor que 0.05, esto quiere decir que no hay una relación de manera significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

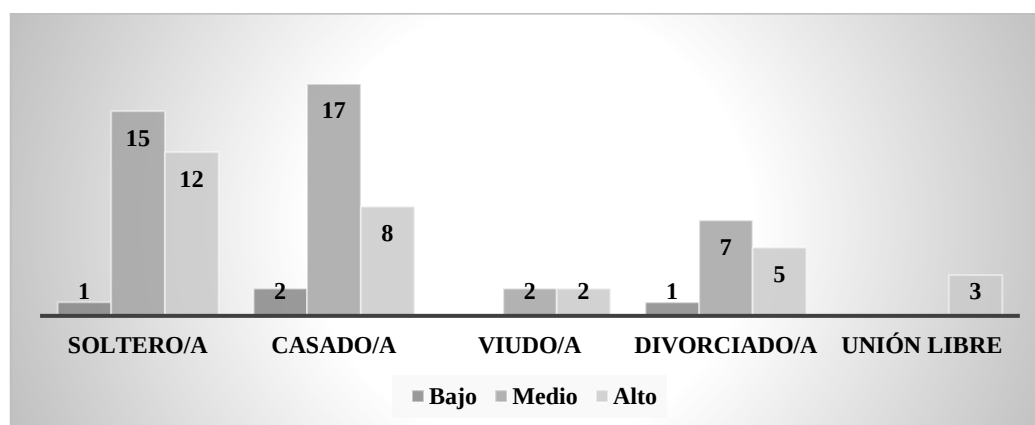
En las personas solteras, hay 2 personas con nivel bajo, 11 con nivel medio y 15 con nivel alto. En los casados, hay 2 personas con nivel bajo, 15 con nivel medio y 10 con nivel alto. En los viudos, hay 1 con nivel medio y 3 con nivel alto. En los divorciados, hay 1 persona con nivel bajo, 8 con nivel medio y 4 con nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 3 con nivel alto. Los niveles medio y alto existen en la mayoría de los estados civiles.

El reconocimiento se vincula con políticas, sistemas de valoración del desempeño y las prácticas de gestión, más que con el estado civil. Según Bonilla Segura (2022) cuando las organizaciones implementan mecanismos de reconocimiento y retroalimentación, el personal tiende a ser medio y alto independientemente de sus variables sociodemográficas.

4.6.1.16 Correlación entre Estado Civil y Relaciones Interpersonales

Figura 35

Correlación estado civil y relaciones interpersonales del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y las relaciones interpersonales del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.593, el cual, al ser mayor que 0.05, indica que no existe una relación significativa entre las variables. Por esta razón, no se aplicó el coeficiente V de Cramer.

En las personas solteras, hay 1 con nivel bajo, 15 con nivel medio y 12 con nivel alto. En los casados, hay 2 personas con nivel bajo, 17 con nivel medio y 8 con nivel alto. En los viudos, hay 2 con nivel medio y 2 con nivel alto. En los divorciados, hay 1 persona con nivel bajo, 7 con nivel medio y 5 con nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 3 personas con nivel alto.

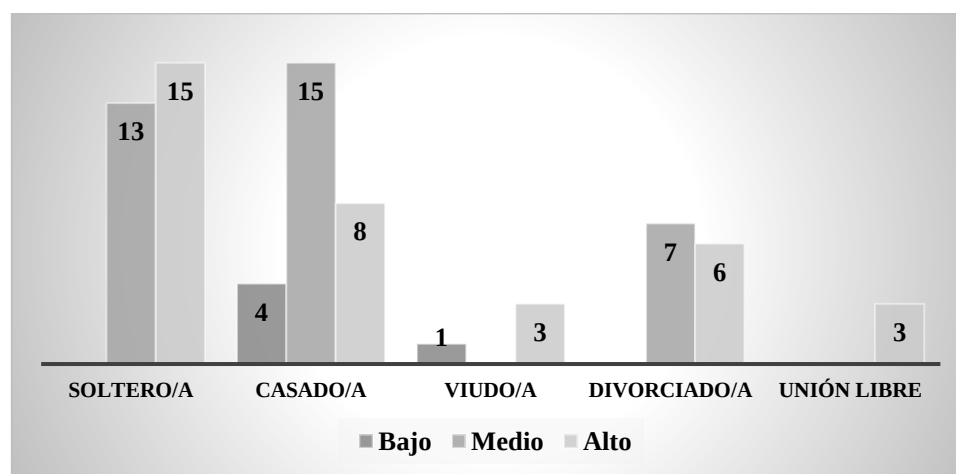
Esta distribución muestra que los niveles medio y alto predominan en la mayoría de los estados civiles, lo que sugiere que, en términos generales, las relaciones interpersonales del personal tienden a ser de moderadas a altas.

Las relaciones interpersonales se estructuran a partir de una buena cultura del tipo organizacional, la comunicación y el trabajo en equipo, más que el estado civil. Según Bonilla Segura (2022), con normas de convivencia, el respeto y la cooperación, las relaciones interpersonales son de niveles medios y altos, sin importar la situación civil.

4.6.1.17 Correlación Estado Civil y Comunicación

Figura 36

Correlación estado civil y comunicación del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

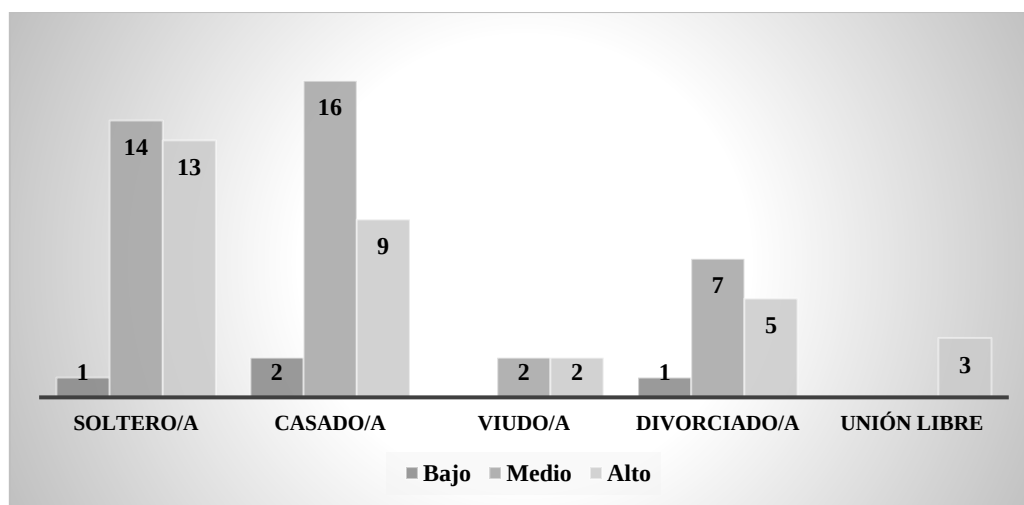
Los resultados entre el estado civil y la comunicación del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.043, el cual, al ser menor que 0.05, indica que existe una relación significativa entre las variables. Por esta razón, se aplicó el coeficiente V de Cramer, cuyo valor es de 0.326, lo que representa una correlación muy fuerte entre ambas variables.

En las personas solteras, hay 13 con nivel medio y 15 con nivel alto; en los casados, hay 4 con nivel bajo, 15 con nivel medio y 8 con nivel alto; en los viudos, hay 1 con nivel bajo y 3 con nivel alto; en divorciados, hay 7 con nivel medio y 6 con nivel alto; y finalmente, en unión libre, hay 3 personas con nivel alto. Los niveles medio y alto predominan en la mayoría de los estados civiles, existiendo una tendencia de moderada a alta en la comunicación. Sin embargo, también se observan variaciones que sí están relacionadas de forma significativa con el estado civil.

La comunicación organizacional puede verse afectada por factores sociodemográficos como el estado civil, en el sentido de que estos influyen en cómo nos relacionamos, en nuestros estilos para comunicarnos y en el nivel de apertura que mostramos dentro del entorno laboral. Sin embargo, como señala Bonilla Segura (2022), una comunicación efectiva se logra cuando existen canales formales claros y un clima de confianza. En esas condiciones, los trabajadores sin importar su estado civil mantienen percepciones en su mayoría medias y altas sobre la comunicación.

4.6.1.18 Correlación entre Estado Civil y Clima Organizacional

La gráfica presenta la correlación entre el estado civil y clima organizacional, la misma que se presenta a continuación:



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y el clima organizacional del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.668, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En los solteros, hay 1 con nivel bajo, 14 con nivel medio y 13 con nivel alto; en los casados, hay 2 con nivel bajo, 16 con nivel medio y 9 con nivel alto; en los viudos, hay 2 con nivel medio y 2 con un nivel alto; en los divorciados, hay 1 con nivel bajo, 7 con nivel medio y 5 con nivel alto; y finalmente, en unión libre, hay 3 personas con nivel alto. Los niveles medio y alto predominan en la mayoría existiendo una tendencia moderada a alta.

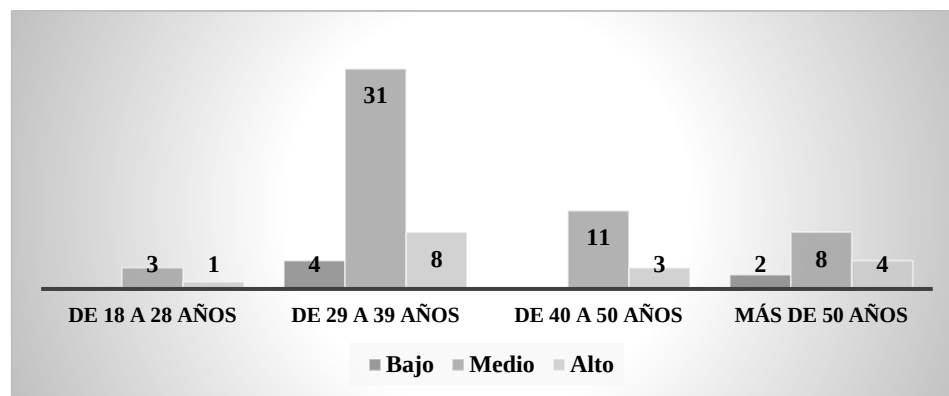
El clima organizacional suele percibirse de manera relativamente parecida entre trabajadores con distintos estados civiles. Debido a que está determinado principalmente por factores institucionales como el liderazgo, la comunicación y las relaciones laborales, más que por características personales. Según Bonilla Segura (2022), las características personales pueden influir en la percepción de cada uno, predominan los niveles medio - alto cuando hay prácticas coherentes que propician la integración y el bienestar.

4.6.2 Correlación de las variables sociodemográficas con el test de Carga Mental

4.6.2.1 Correlación entre Edad y Exigencia Mental

Figura 37

Correlación edad y exigencia mental del personal administrativo del GADM de Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y la exigencia mental del personal administrativo muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.666, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

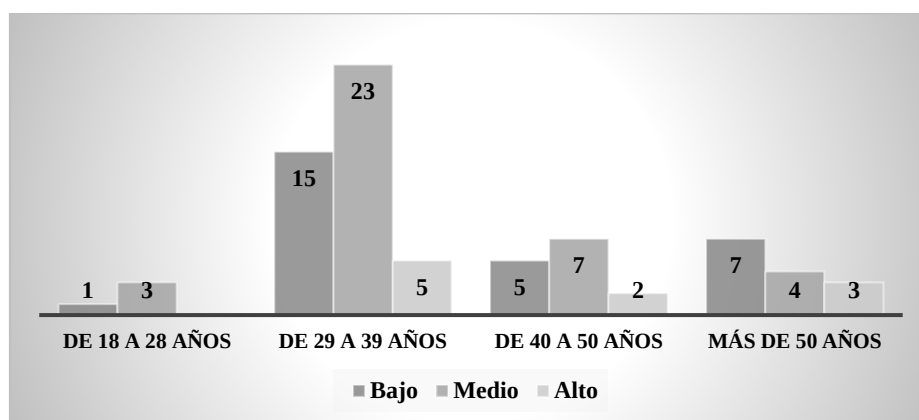
Entre las personas de 18 a 28 años, hay 3 con nivel medio y 1 con nivel alto. De 29 a 39 años, hay 4 con nivel bajo, 31 con nivel medio y 8 con nivel alto. Y de 40 a 50 años, hay 11 con nivel medio y 3 con nivel alto. Y finalmente, de más de 50 años, hay 2 con nivel bajo, 8 con nivel medio y 4 con nivel alto. Los niveles medio y alto predominan en todos los grupos, la tendencia es de moderada a alta en la exigencia mental de las actividades, esta variación no se relaciona de manera significativa respecto a la edad.

En investigaciones usando *NASA-TLX* han encontrado que la edad puede influir en la exigencia mental, aunque no siempre es lineal. En investigaciones en contextos ocupacionales muestran que grupos de mayor edad pueden presenciar variaciones en la carga mental debido a factores de tipo cognitivo y de experiencia lo que da a entender que la edad es un factor relevante en el análisis de la demanda mental en estos entornos (Sun *et al.*, 2012).

4.6.2.2 Correlación entre edad y Exigencia Física

Figura 38

Correlación edad y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y la exigencia física del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.666, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

De 18 a 28 años, hay 1 con nivel bajo y 3 con nivel medio. De 29 a 39 años, hay 15 con nivel bajo, 23 con nivel medio y 5 con nivel alto. De 40 a 50 años, hay 5 con nivel bajo, 7 con nivel medio y 2 con nivel alto. Y finalmente, de más de 50 años, hay 7 con nivel bajo, 4 con nivel medio y 3 con nivel alto.

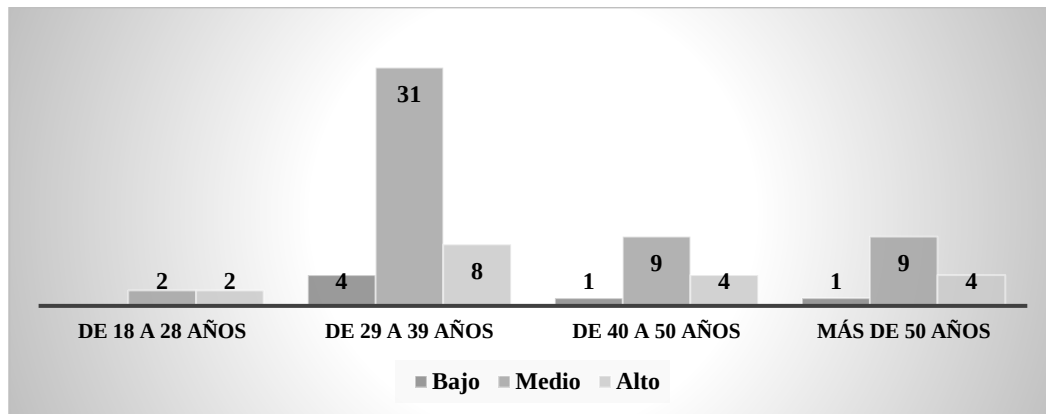
Los niveles medio y alto representa la mayoría de los grupos, por lo que la exigencia física es media – alta, además esta variación no se ve vinculada significativamente con la edad.

La exigencia física, evaluada mediante el método NASA-TLX, hace referencia al esfuerzo corporal percibido durante la ejecución de las tareas laborales. Diversas investigaciones señalan que esta dimensión depende principalmente de las características del puesto y de las demandas físicas específicas de la tarea, más que de variables sociodemográficas como la edad, lo que explica la ausencia de relaciones significativas entre ambos factores en contextos administrativos (Rodríguez-López et al., 2020).

4.6.2.3 Correlación entre Edad y Exigencia Temporal

Figura 39

Correlación edad y exigencia temporal del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

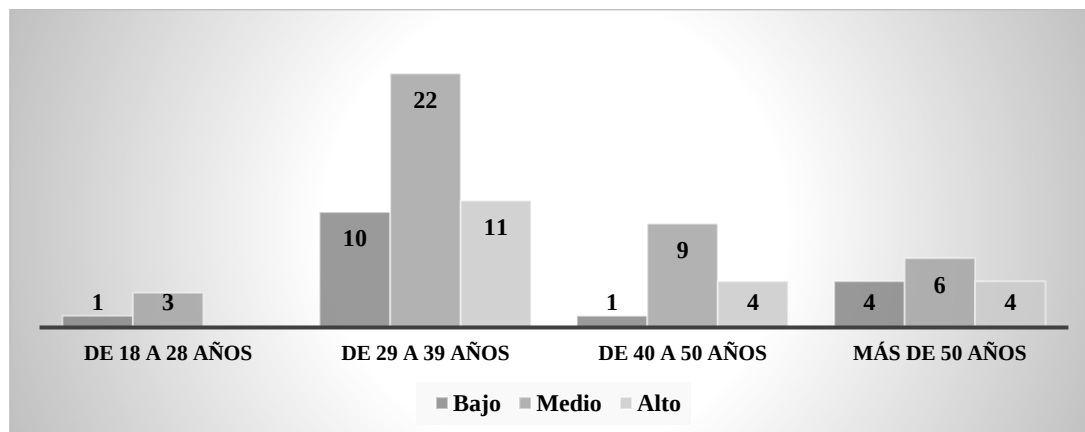
Los resultados entre la edad y la exigencia temporal del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.848, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto. De 18 a 28 años, hay 2 con nivel medio y 2 con nivel alto. De 29 a 39 años, hay 4 con nivel bajo, 31 con nivel medio y 8 con nivel alto. De 40 a 50 años, hay 1 con nivel bajo, 9 con nivel medio y 4 con nivel alto. Y finalmente, de más de 50 años, hay 1 con nivel bajo, 9 con nivel medio y 4 con nivel alto.

La exigencia temporal hace referencia a la presión percibida respecto al ritmo de trabajo y al tiempo disponible para cumplir las tareas asignadas. Estudios realizados en contextos administrativos indican que esta dimensión de la carga mental está más asociada a la organización del trabajo, los plazos institucionales y la acumulación de actividades, que a la edad del trabajador, lo que explica que no siempre se evidencien relaciones estadísticamente significativas entre ambas variables (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.4 Correlación entre Edad y Esfuerzo

Figura 40

Correlación entre edad y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

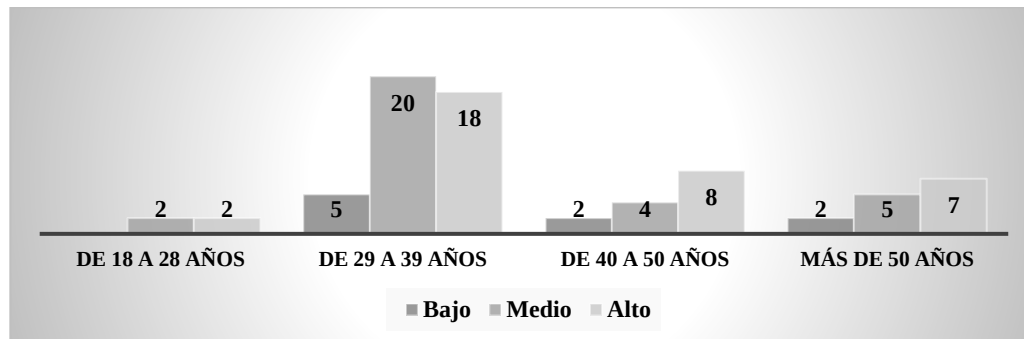
Los resultados entre la edad y el esfuerzo del personal administrativo muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.692, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto. De 18 a 28 años, hay 1 con nivel bajo y 3 con nivel medio; de de 29 a 39 años, hay 10 con nivel bajo, 22 con nivel medio y 11 con nivel alto; de 40 a 50 años, hay 1 con nivel bajo, 9 con nivel medio y 4 con nivel alto; y finalmente, de más de 50 años, hay 4 con nivel bajo, 6 con nivel medio y 4 con nivel alto.

La dimensión esfuerzo se relaciona con el nivel de energía física y mental que el trabajador percibe al ejecutar sus actividades laborales. En investigaciones desarrolladas en contextos administrativos, se ha evidenciado que el esfuerzo percibido responde principalmente a la carga de trabajo, la complejidad de las tareas y las exigencias institucionales, más que a la edad del personal, lo que explica la ausencia de relaciones estadísticamente significativas entre estas variables (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.5 Correlación entre Edad y Rendimiento

Figura 41

Correlación entre edad y rendimiento del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y el rendimiento del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.900, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

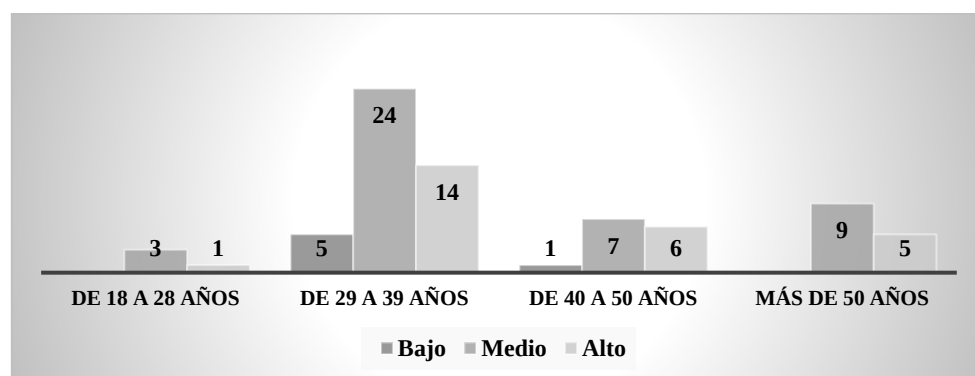
De 18 a 28 años, hay 2 personas con nivel medio y 2 con nivel alto. De 29 a 39 años, hay 5 con nivel bajo, 20 con nivel medio y 18 con nivel alto. De 40 a 50 años, hay 2 personas con nivel bajo, 4 con un nivel medio y 8 con nivel alto. Y finalmente, de más de 50 años, hay 2 personas con nivel bajo, 5 con nivel medio y 7 con nivel alto. En donde, la mayoría tiene un nivel medio y alto. Por lo cual, esta tendencia no se relaciona significativamente con la edad.

La dimensión rendimiento hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre la eficacia y calidad con la que cumple sus tareas laborales. En estudios realizados en contextos administrativos, se evidencia que el rendimiento percibido no presenta una relación directa con la edad del personal, sino que depende de factores organizacionales como la distribución de funciones, la claridad de los procesos y el apoyo institucional, lo que explica la ausencia de asociaciones estadísticamente significativas entre ambas variables (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.6 Correlación entre Edad y Nivel de Frustración

Figura 42

Correlación edad y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre la edad y el nivel de frustración del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.798, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el grupo de 18 a 28 años, hay 3 personas con nivel medio y 1 con nivel alto; de 29 a 39 años, hay 5 personas con nivel bajo, 24 con nivel medio y 14 con nivel alto; de a 50 años, hay 1 con nivel bajo, 7 con nivel medio y 6 con nivel alto; y finalmente, de más de 50 años hay 9 personas con nivel medio y 5 con nivel alto. Predominan los niveles medio y alto predominan en casi todos los grupos de edad, sin embargo, esta tendencia no se relaciona de manera significativa con la edad.

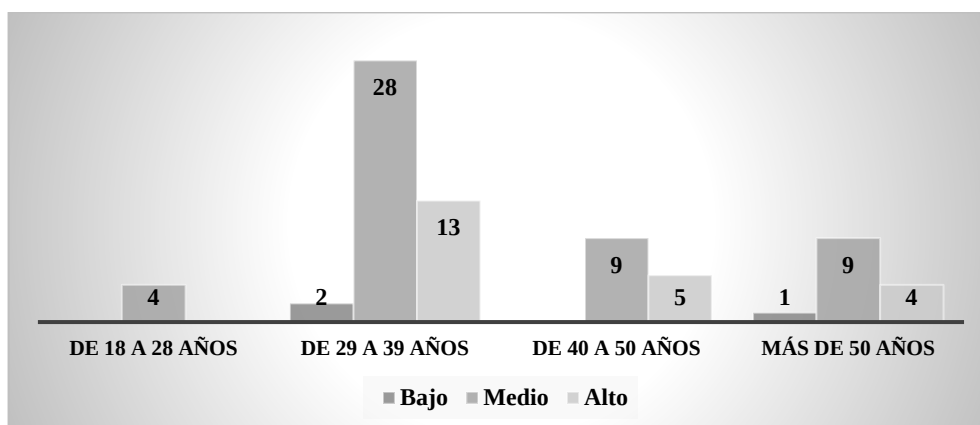
La dimensión del nivel de frustración tiene que ver con las reacciones emocionales que el trabajador experimenta cuando se enfrenta a las exigencias, las presiones y los obstáculos propios del entorno laboral. Diversas investigaciones en contextos administrativos muestran que la frustración laboral no está directamente asociada con la edad del personal, sino con la carga de trabajo, la presión y la falta de recursos, es por eso que no suelen encontrarse relaciones significativas entre la frustración y la edad (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.7 Correlación entre Edad y Carga Mental

La gráfica presenta la correlación entre edad y la carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 43

Correlación entre edad y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

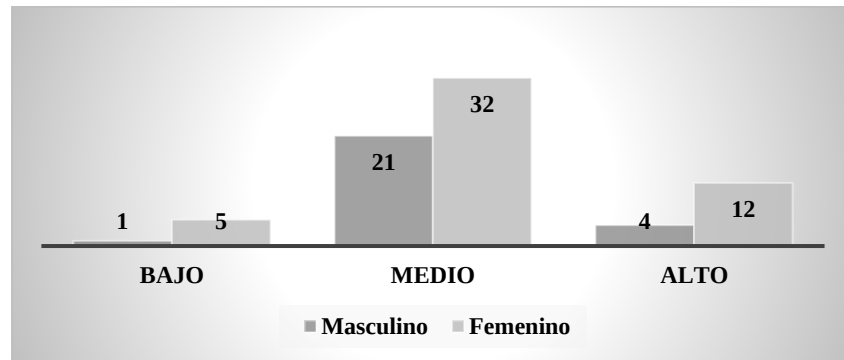
Los resultados entre la edad y la carga mental del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.783, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto. De 18 a 28 años, hay 4 personas con nivel medio. De 29 a 39 años, hay 2 personas con nivel bajo, 28 con nivel medio y 13 con nivel alto. De 40 a 50 años, hay 9 personas con nivel medio y 5 con nivel alto. Y finalmente, de más de 50 años, hay 1 persona con nivel bajo, 9 con nivel medio y 4 con nivel alto.

Los niveles medio y alto son los mayores, la carga mental del personal tiende a ser media - alta. En donde, no hay una relación significativa con la edad. La carga mental implica un nivel de esfuerzo cognitivo y emocional, en tanto, a las tareas laborales. En estudios acerca de la carga mental señala que no hay una relación directa con la edad, sino por factores organizacionales como la dificultad de las tareas, la presión y la gestión de las responsabilidades, por lo que existen relación entre estas variables (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.8 Correlación entre Género y Exigencia Mental

Figura 44

Correlación entre género y exigencia mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y la exigencia mental del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.351, el cual al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el nivel bajo, hay 1 persona de género masculino y 5 de género femenino; en el nivel medio, hay 21 personas de género masculino y 32 de género femenino; y finalmente, en el nivel alto, hay 4 personas de género masculino y 12 de género femenino. Por lo que los niveles medio y alto son mayores, y esta no se relaciona de forma significativa con el género.

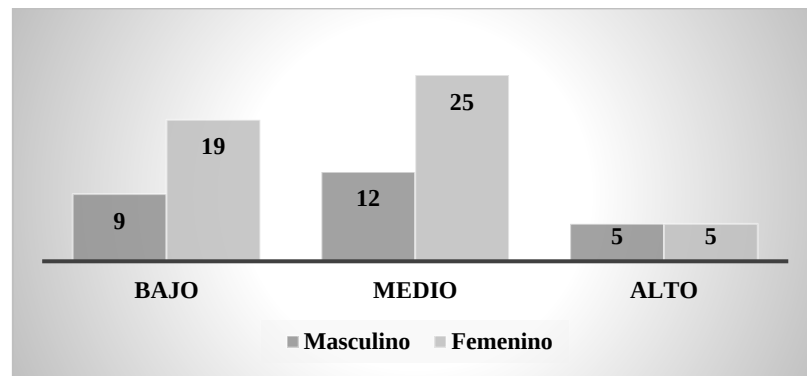
Varios estudios en el ámbito administrativo han mostrado que la exigencia mental no varía de forma estadísticamente significativa según el género. Debido a que hombres y mujeres suelen estar expuestos a demandas cognitivas similares cuando desempeñan funciones equivalentes. En otras palabras, la exigencia mental tiene que ver más con la naturaleza de las tareas, la presión por resultados y el volumen de información que con el género del trabajador (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.9 Correlación entre Género y Exigencia Física

La gráfica presenta la correlación entre género y exigencia física del test de carga mental:

Figura 45

Correlación género y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y la exigencia física del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.549, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el nivel bajo, hay 9 hombres y 19 mujeres. En el nivel medio, hay 12 hombres y 25 mujeres. Y en el nivel alto, hay 5 hombres y 5 mujeres. Se tiene una percepción moderada de la exigencia física, además, esta percepción no está vinculada de manera notoria con el género.

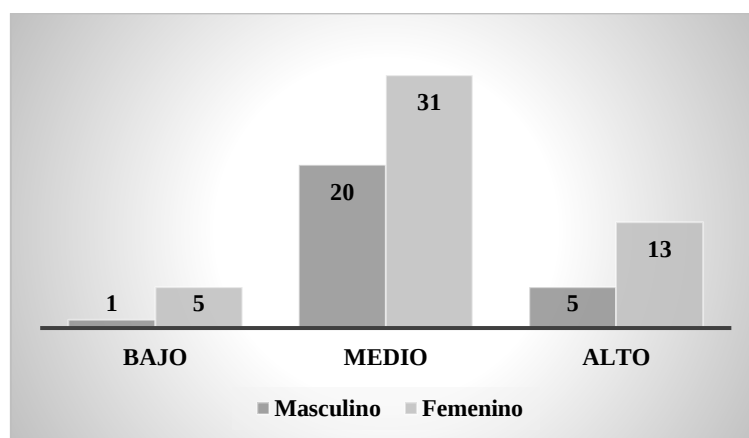
Diversos estudios sobre carga mental en contextos administrativos señalan que la exigencia física no suele presentar diferencias significativas entre hombres y mujeres. Debido a que las actividades que se realizan son básicamente las mismas para ambos: demandas cognitivas y posturales muy similares. Dicho de otro modo, la exigencia física percibida tiene más que ver con estar mucho tiempo en posiciones estáticas y usando equipos de oficina de forma continua, que con el género del personal (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.10 Correlación entre Género y Exigencia Temporal

La gráfica presenta la correlación entre género y exigencia temporal del test de carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 46

*Correlación entre género y exigencia temporal del personal administrativo del GADM
Riobamba*



Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y la exigencia temporal del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.427, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el nivel bajo, hay 1 hombre y 5 mujeres. En el nivel medio, hay 20 hombres y 31 mujeres. Y en el nivel alto, hay 5 hombres y 13 mujeres. Se refleja una percepción moderada de la exigencia temporal, además, esta percepción no se vincula de manera notoria con el género.

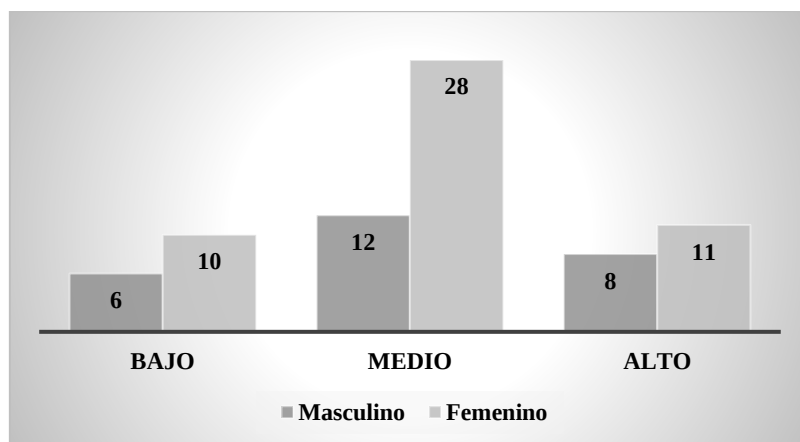
La carga mental en lo administrativo muestra que la exigencia temporal no tiene diferencias notorias entre ambos géneros, debido a que ambos están expuestos a ritmos de trabajo parecidos, a la presión por cumplir plazos y a las demandas que se les plantean. En donde, el tiempo para realizar las tareas responde más a cómo está organizado el trabajo y a la cantidad de responsabilidades asignadas que al género del personal (Almache Solórzano, 2024).

4.6.2.11 Correlación entre Género y Esfuerzo

La gráfica presenta la correlación entre género y esfuerzo del test de carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 47

Correlación entre género y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y el esfuerzo del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.636, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el nivel bajo, hay 6 personas de género masculino y 10 de género femenino; en el nivel medio, hay 12 personas de género masculino y 28 de género femenino; y finalmente, en el nivel alto, hay 8 personas de género masculino y 11 de género femenino. En donde, la mayoría tiene niveles medio y alto, por lo cual esta tendencia no está relacionada significativamente al género.

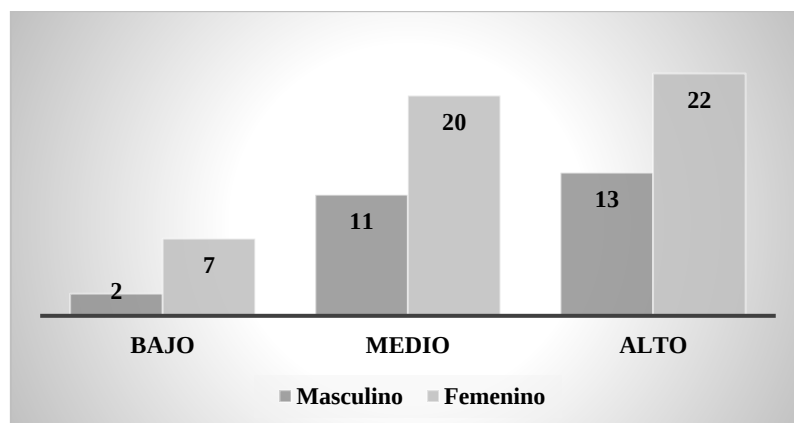
Las investigaciones acerca de la carga mental en el ámbito administrativo muestran que el esfuerzo que se percibe no presenta diferencias notorias de acuerdo al género. Almache Solórzano (2024) determina que tanto hombres como mujeres reportan niveles similares de esfuerzo, dado que este se encuentra asociado principalmente a la intensidad de las demandas cognitivas, la presión por cumplir tareas y la gestión del tiempo, más que al género del personal.

4.6.2.12 Correlación Entre Género y Rendimiento

La gráfica presenta la correlación entre género y rendimiento del test de carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 48

Correlación entre género y rendimiento del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

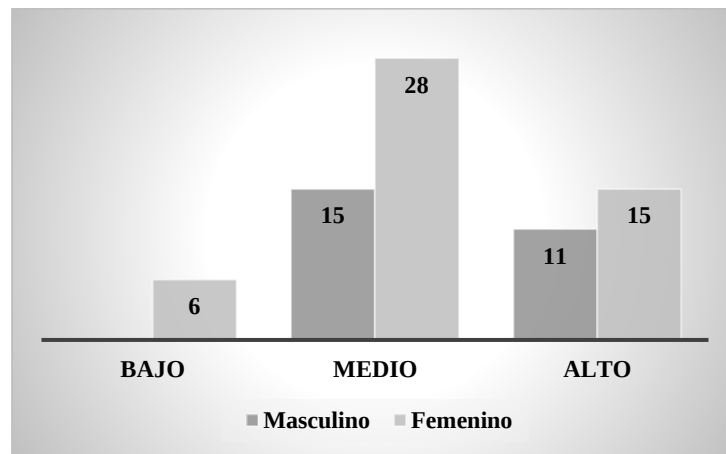
Los resultados entre el género y el rendimiento del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.698, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En el nivel bajo, hay 2 hombres y 7 mujeres. En el nivel medio, hay 11 hombres y 20 mujeres. Y en el nivel alto, hay 13 hombres y 22 mujeres. Existiendo una tendencia de moderada a alta respecto al rendimiento, además de que no está asociada significativamente con el género. La carga mental indica que el rendimiento laboral no presenta diferencias significativas entre ambos géneros. Según Almache Solórzano (2024), ambos géneros alcanzan niveles de rendimiento similares, debido a que está condicionado por la organización del trabajo, la claridad de las funciones y las demandas cognitivas, más que por las variables sociodemográficas como el género.

4.6.2.13 Correlación entre Género y Nivel de Frustración

Figura 49

Correlación entre género y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el género y el nivel de frustración del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.146, el cual al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

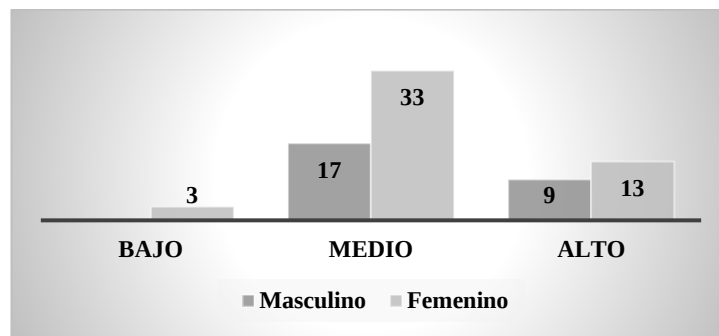
En el nivel bajo, hay 6 mujeres. En el nivel medio, hay 15 hombres y 28 mujeres. Y en el nivel alto, hay 11 hombres y 15 mujeres. Se indica una tendencia de moderada a elevada en la frustración, además se observa que esta variación no está vinculada significativamente con el género. El nivel de frustración no se diferencia respecto al género. Según Almache Solórzano (2024), ambos géneros tienen niveles similares de frustración, debido a la presión laboral, la acumulación de tareas y las limitaciones, sin importar tanto el género.

4.6.2.14 Correlación entre Género y Carga Mental

La gráfica presenta la correlación entre género y la carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 50

*Correlación entre género y la carga mental del personal administrativo del GADM
Riobamba*



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

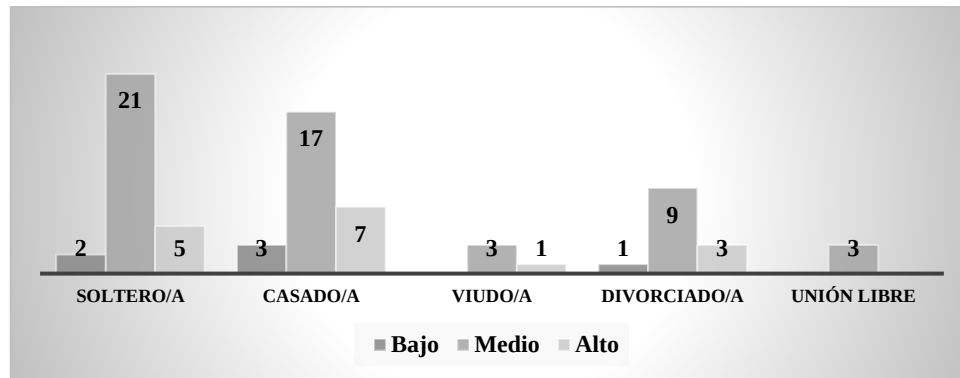
Los resultados entre el género y la carga mental del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.372, el cual, al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto. En el nivel bajo, hay 3 personas de género femenino; en el nivel medio, hay 17 género masculino y 33 femenino; y finalmente, en el nivel alto, hay 9 personas de género masculino y 13 femenino. En donde, existe una tendencia moderada a elevada en la carga mental.

Las investigaciones sobre carga mental en el ámbito administrativo muestran que no hay diferencias significativas entre ambos géneros respecto a la carga mental global que perciben. Como señala Almache Solórzano (2024), los niveles de carga mental se concentran mayoritariamente en rangos medios y altos en ambos géneros. ¿A qué se debe esto? A la complejidad de las tareas, la demanda cognitiva y la presión temporal que son propias del trabajo administrativo, más que al género del personal.

4.6.2.15 Correlación entre Estado Civil y Exigencia Mental

Figura 51

Correlación estado civil y exigencia mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

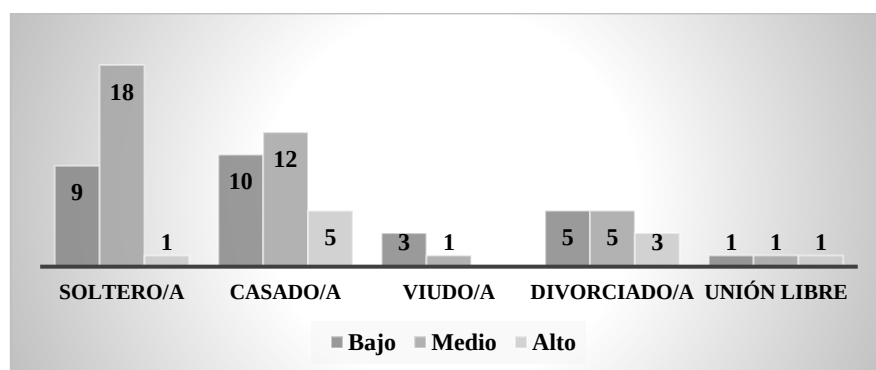
Los resultados entre el estado civil y la exigencia mental del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.952, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En los solteros, hay 2 personas de nivel bajo, 21 de nivel medio y 5 de nivel alto. En los casados, hay 3 personas de nivel bajo, 17 de nivel medio y 7 de nivel alto. En los viudos, hay 0 personas de nivel bajo, 3 de nivel medio y 1 de nivel alto. En los divorciados, hay 1 persona de nivel bajo, 9 de nivel medio y 3 de nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 0 personas de nivel bajo, 3 de nivel medio y 3 de nivel alto. La mayoría tiene niveles medio y alto, los estudios acerca de la carga mental indican que la exigencia mental no presenta diferencias notorias respecto al estado civil. Según Almache Solórzano (2024), los niveles de exigencia mental predominan en los niveles medios - altos, sin importar el estado civil.

4.6.2.16 Correlación entre Estado Civil y Exigencia Física

Figura 52

Correlación estado civil y exigencia física del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y la exigencia física del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.343, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En los solteros, hay 9 personas en nivel bajo, 18 en nivel medio y 1 en nivel alto. En los casados, hay 10 personas en nivel bajo, 12 en nivel medio y 5 en nivel alto. En los viudos, hay 3 personas en nivel bajo, 1 en nivel medio y 1 en nivel alto. En los divorciados, hay 5 personas en nivel bajo, 5 en nivel medio y 3 en nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 1 persona en nivel bajo, 1 en nivel medio y 1 en nivel alto. La mayoría tiene niveles medio y alto, existiendo una tendencia de media - alta en la exigencia física.

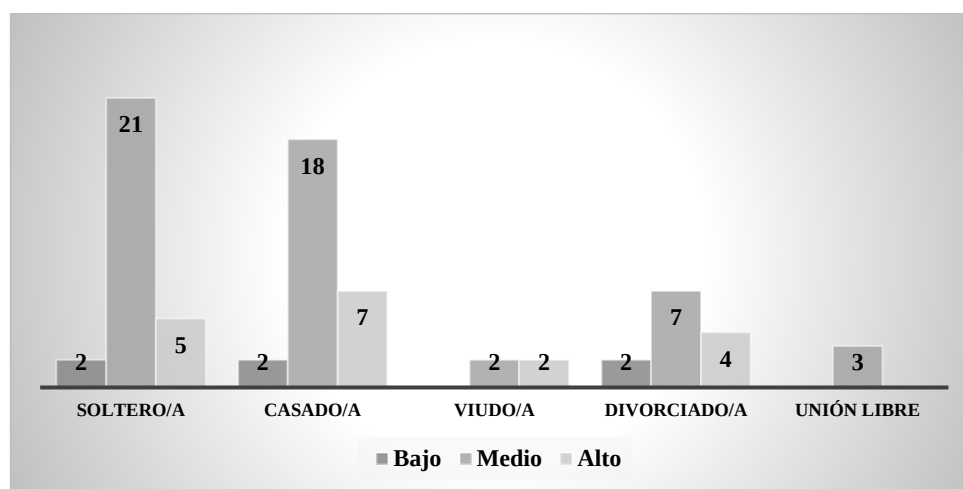
Los estudios respecto a la sobre carga mental en el ámbito administrativo muestran que la exigencia física no presenta variaciones notorias respecto al estado civil del personal. De acuerdo con Almache Solórzano (2024), los niveles de exigencia física se concentran principalmente en rangos bajos y medios en todos los estados civiles, debido a que las actividades administrativas implican esfuerzos físicos similares, asociados principalmente a posturas prolongadas y movimientos repetitivos, más que a condiciones personales como el estado civil.

4.6.2.17 Correlación entre Estado Civil y Exigencia Temporal

La gráfica presenta la correlación entre estado civil y exigencia temporal del test de carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 53

Correlación entre estado civil y exigencia temporal del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y la exigencia temporal del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.726, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

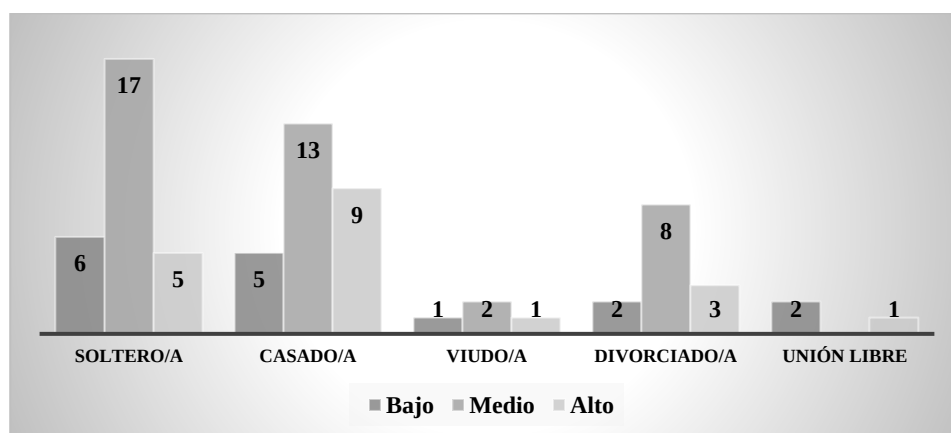
En solteros, hay 2 personas en nivel bajo, 21 en nivel medio y 5 en nivel alto. En los casados, aparecen 2 personas en nivel bajo, 18 en nivel medio y 7 en nivel alto. En los viudos, hay 2 personas en nivel medio y 2 en nivel alto. En los divorciados, hay 2 en nivel bajo, 7 en nivel medio y 4 en nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 3 personas en nivel medio. En donde, la mayoría tiene niveles medio y alto, lo que sugiere una tendencia media - alta en la exigencia temporal.

Los estudios respecto a la sobre carga mental en personal administrativo muestra que la exigencia temporal no presenta diferencias según el estado civil. Según Almache Solórzano (2024), los niveles de exigencia temporal se destacan en medios, sin importar la el estado civil, debido a que los tiempos de trabajo, los plazos y el ritmo laboral están determinados por la organización de las tareas, y no por el estado civil.

4.6.2.18 Correlación entre Estado Civil y Esfuerzo

Figura 54

Correlación entre estado civil y esfuerzo del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

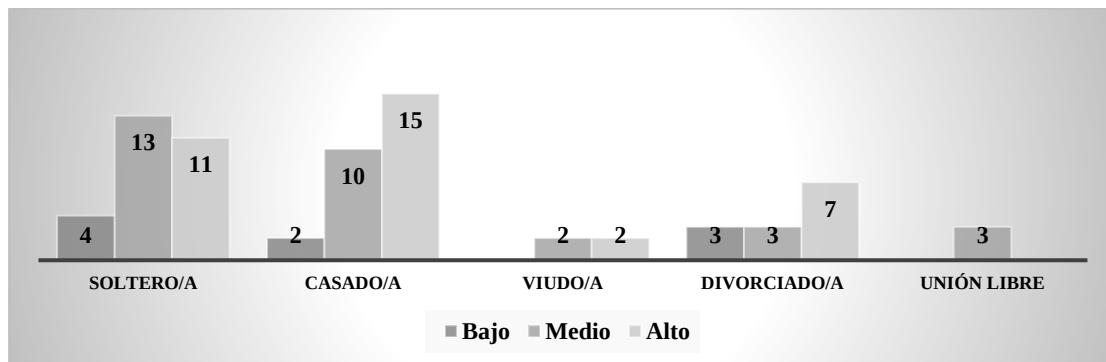
Los resultados entre el estado civil y el esfuerzo del personal administrativo muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.555, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En solteros, hay 6 en nivel bajo, 17 en nivel medio y 5 en nivel alto. En los casados, hay 5 en nivel bajo, 13 en nivel medio y 9 en nivel alto. En los viudos, hay 1 en nivel bajo, 2 en nivel medio y 1 en nivel alto. En los divorciados, hay 2 en nivel bajo, 8 en nivel medio y 3 en nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 2 en nivel bajo, 2 en nivel medio y 1 en nivel alto. Se tiene una tendencia moderada a alta en el esfuerzo del personal. Según Almache Solórzano (2024) el nivel de esfuerzo en el personal administrativo no presenta variaciones notorias en tanto al estado civil. El esfuerzo se concentra mayoritariamente en niveles medios, asociado a las demandas del tipo cognitiva, más que a la situación personal.

4.6.2.19 Correlación entre Estado Civil y Rendimiento

Figura 55

*Correlación entre estado civil y rendimiento del personal administrativo del GADM
Riobamba*



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y el rendimiento del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.341, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

En los solteros, hay 4 personas en el nivel bajo, 13 en el nivel medio y 11 en el nivel alto; entre los casados, hay 2 en el nivel bajo, 10 en el nivel medio y 15 en el nivel alto; en los viudos, hay 2 persona en el nivel medio y 2 en el nivel alto; en los divorciados, hay 3 personas en el nivel bajo, 3 en el nivel medio y 7 en el nivel alto; y finalmente, en unión libre, hay 3 en el nivel medio. En donde, la mayoría tiene niveles medio y alto en el rendimiento percibido por el personal.

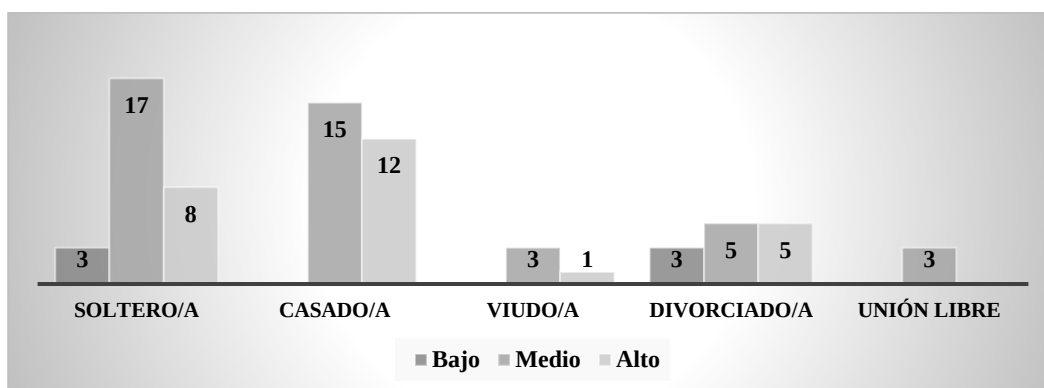
Según Almache Solórzano (2024), el rendimiento no varía mucho según el estado civil. Los resultados con el método NASA-TLX señalan que el rendimiento se mantiene, en su mayoría, en niveles medios - altos, sugiriendo que el cumplimiento de las tareas tiene más que ver con la organización del trabajo y con las demandas cognitivas del puesto que con el estado civil del empleado.

4.6.2.20 Correlación entre Estado Civil y Nivel de Frustración

Se presenta la correlación entre estado civil y nivel de frustración del test de carga mental, la misma que se presenta a continuación:

Figura 56

Correlación entre estado civil y nivel de frustración del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y el nivel de frustración del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.204, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

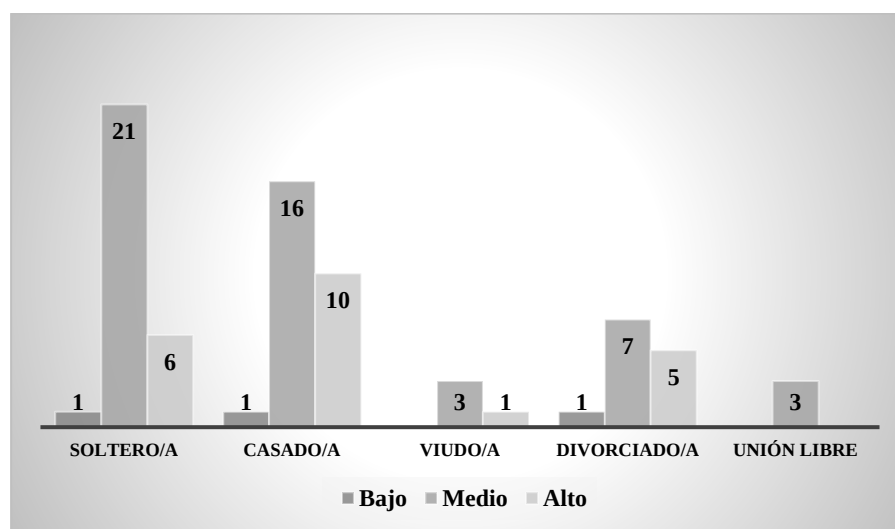
En los solteros, hay 3 en nivel bajo, 17 en nivel medio y 8 en nivel alto. En casados, hay 15 en nivel medio y 12 en nivel alto. En los viudos, hay 3 en nivel medio y 1 en nivel alto. En divorciados, hay 3 en nivel bajo, 5 en nivel medio y 5 en nivel alto. Y finalmente, en unión libre, hay 3 personas en nivel medio, existiendo una tendencia moderada – alta.

Según Almache Solórzano (2024), el nivel de frustración no muestra variaciones notorias de acuerdo al estado civil. Los resultados de NASA-TLX muestran que la frustración se mantiene en niveles bajos y medios, con factores de la carga de trabajo, la presión de tiempo y las exigencias del tipo cognitivo que con el estado civil.

4.6.2.21 Correlación entre Estado Civil y Carga Mental

Figura 57

Correlación entre estado civil y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Los resultados entre el estado civil y la carga mental del personal administrativo de gestión de talento humano del GADM de Riobamba muestran un valor de Chi Cuadrado de 0.806, el cual este al poseer una valoración mayor a 0.05, muestra que no existe una relación de carácter significativa entre las diferentes variables presentes. Es por eso que no se utilizó el coeficiente V de Cramer en este punto.

Se observa lo siguiente: en el grupo de personas solteras, se registran 1 en el nivel bajo, 21 en el nivel medio y 6 en el nivel alto; entre las personas casadas, aparecen 1 en el nivel bajo, 16 en el nivel medio y 10 en el nivel alto; en el grupo de personas viudas, se identifican 3 en el nivel medio y 1 en el nivel alto; entre las personas divorciadas, se reportan 1 en el nivel bajo, 7 en el nivel medio y 5 en el nivel alto; finalmente, en el grupo de unión libre, se observan 3 en el nivel medio. Esta distribución muestra que el nivel medio, seguido del nivel alto, es el predominante en la mayoría de los estados civiles, lo que sugiere una tendencia general moderada a alta en la percepción de carga mental del personal.

Según Almache Solórzano (2024) la carga mental no varía de manera relevante según el estado civil. Los resultados con NASA-TLX muestra que los niveles de carga mental se concentran, en niveles medios, los cuales están determinados por las exigencias de tipo cognitiva, temporal y organizacional, más que por el estado civil.

4.6.3 Correlación entre Clima Organizacional y Carga Mental

Ho: No existe correlación entre el Clima Organizacional y la Carga Mental en el personal administrativo del GADM Riobamba, 2024.

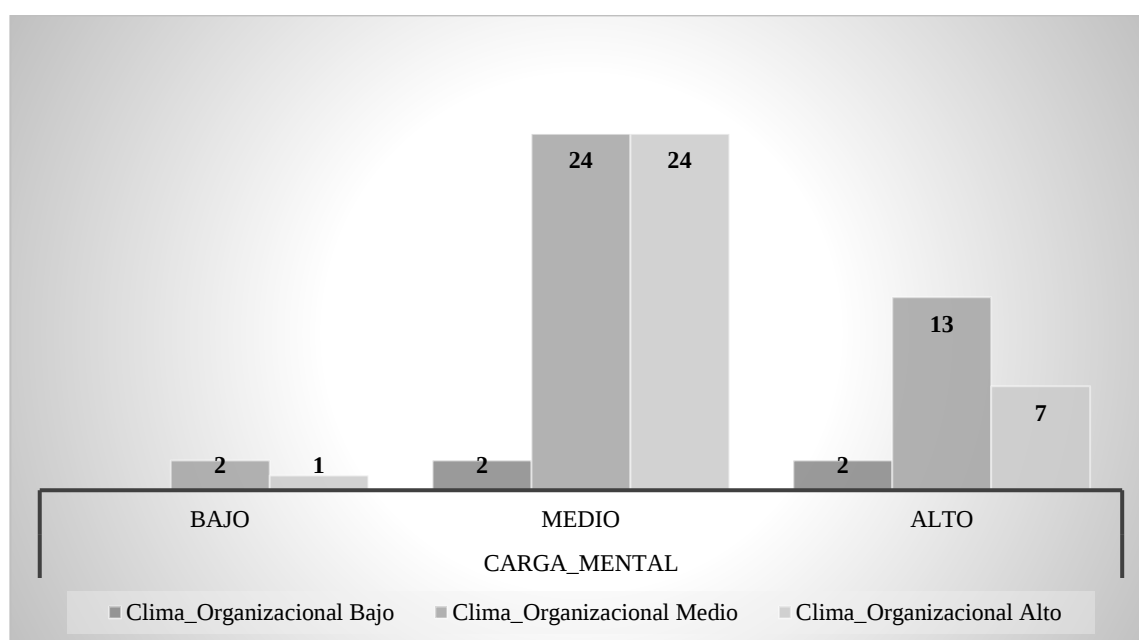
Hi: Existe correlación entre el Clima Organizacional y la Carga Mental en el personal administrativo del GADM Riobamba, 2024.

Con el propósito de corroborar la hipótesis de la investigación se presenta la siguiente gráfica, se realizó por medio de las tablas cruzadas mediante la prueba de Chi cuadrado.

La gráfica a continuación presenta la correlación entre Clima Organizacional y Carga Mental:

Figura 58

Correlación Clima Organizacional y Carga Mental del personal administrativo del GADM Riobamba



Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Análisis e Interpretación:

Al analizar las variables entre el clima organizacional y la carga mental del personal administrativo de la Gestión de Talento Humano del GADM Riobamba, se obtuvo un valor de Chi-cuadrado de 0,662, este valor es mayor a 0,05, por lo cual podemos decir que no existe una relación significativa entre estas dos variables.

Se observa lo siguiente: En el nivel de carga mental baja, se observa una presencia mínima de casos en los tres niveles de clima organizacional. Específicamente, se registran 2 trabajadores con clima organizacional bajo, 2 con clima organizacional medio y 1 con clima organizacional alto. Estos valores indican que solo una pequeña proporción del personal

percibe una baja demanda cognitiva en sus actividades, lo que sugiere que las tareas administrativas generalmente requieren atención, concentración y procesamiento mental de manera constante, independientemente de la percepción que se tiene del clima organizacional.

Respecto al nivel de carga mental media se concentra la mayor cantidad de casos. En donde existe 2 trabajadores con un clima organizacional bajo, 24 con nivel medio y 24 con nivel alto. En donde, la mayoría del personal incluso quienes tienen una visión positiva del clima organizacional tiene una carga mental moderada, debido a las actividades que ocasionan analizar la información, tomar decisiones y mantener la atención.

Respecto a la carga mental alta, se tiene 2 trabajadores con clima organizacional bajo, 13 con nivel medio y 7 con nivel alto. Esto muestra que la carga mental elevada aparece con más frecuencia cuando el clima organizacional es medio. Esto muestra que un entorno laboral en un tanto positivo puede no ser suficiente para evitar las altas exigencias de tipo cognitivo proveniente de la cantidad de trabajo, la presión o la complejidad de las funciones que se realizan.

Los resultados muestran que la carga mental media y alta es predominante, incluso cuando el clima organizacional es positivo. Por lo cual es necesario brindar estrategias para reorganizar el trabajo, redistribuir tareas y reducir la sobrecarga cognitiva y a mantener el bienestar de tipo laboral.

El clima organizacional es un factor vital en la manera en que los trabajadores perciben y afrontan las demandas del tipo laboral. Según Chiavenato (2019), un clima con una buena comunicación, un liderazgo correcto y relaciones entre las personas positivas favorece el bienestar y una mejor gestión de las exigencias del trabajo, además de las demandas del tipo cognitiva.

En esta misma línea, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2019) señala que los entornos laborales con climas organizacionales favorables actúan como factores protectores frente al estrés laboral, permitiendo que los trabajadores afronten de manera más eficaz la carga mental asociada a la toma de decisiones, el manejo de información y la presión temporal. Sin embargo, también advierte que un buen clima organizacional no elimina por completo la carga mental cuando las tareas presentan altos niveles de complejidad cognitiva.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2018) sostiene que, en contextos administrativos, la carga mental está estrechamente relacionada con factores como el volumen de trabajo, la responsabilidad, la atención sostenida y la exigencia de precisión, independientemente de que el clima organizacional sea percibido como adecuado. Esto explica que puedan registrarse niveles medios o altos de carga mental aun cuando el ambiente laboral sea considerado positivo.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Ho: No existe correlación entre el Clima Organizacional y la Carga Mental en el personal administrativo del GADM Riobamba, 2024.

4.7 Tabla Resumen Variables Sociodemográficas y Clima Organizacional

Tabla 31

Resumen Variables Sociodemográficas y Clima Organizacional

Correlaciones Variables Sociodemográficas con Clima Organizacional	
Correlación Edad y el Clima Organizacional	Chi Cuadrado: 0,662 > 0,05 No existe una relación significativa entre las variables En todos los grupos etarios predominan los niveles medio y alto de clima organizacional, lo que evidencia una percepción generalmente favorable independientemente de la edad.
Correlación Género y el Clima Organizacional	Chi Cuadrado: 0,225 > 0,05 No hay una relación del tipo significativa entre las variables. Respecto al género, ambos géneros tienen, niveles medio y alto de clima organizacional.
Correlación Estado Civil y el Clima Organizacional	Chi Cuadrado: 0,668 > 0,05 No hay una relación del tipo significativa entre las variables niveles medio y alto predominan en la mayoría de los estados civiles.

4.8 Tabla Resumen entre las Variables Sociodemográficas y la Carga Mental

Tabla 32

Resumen de las Variables Sociodemográficas y la Carga Mental

Correlaciones Variables Sociodemográficas con Carga Mental	
Correlación Edad- Carga Mental	Chi Cuadrado: 0,783 ($> 0,05$) No existe relación significativa entre las variables. La carga mental mayormente son niveles medio y alto en los rangos de edad.
Correlación Género- Carga Mental	Chi Cuadrado: 0,372 ($> 0,05$) No existe relación significativa entre las variables. Ambos géneros tienen una carga mental de nivel medio, seguida de un nivel alto.
Correlación Estado Civil- Carga Mental	Chi Cuadrado: 0,806 ($> 0,05$) No hay una relación significativa entre las variables. Existen mayormente niveles medio y alto de carga mental respecto a los estados civiles.

4.9 Tabla Resumen Clima Organizacional y Carga Mental

Tabla 33

Resumen Clima Organizacional y Carga Mental

Correlación Clima Organizacional con Carga Mental	
Correlación Edad-Clima Organizacional	Chi Cuadrado: 0,662 ($> 0,05$) No existe relación significativa entre las variables. Se rechaza la hipótesis planteada por el investigador y se acepta la hipótesis nula. Ho: No existe correlación entre el Clima Organizacional y la Carga Mental en el personal administrativo del GADM Riobamba, 2024.

4.10 Discusión

En la presente investigación se determinó que el clima organizacional del personal administrativo del GADM Riobamba presenta un 52 % en nivel medio y un 42,7 % en nivel alto, lo que señala una percepción en su mayoría favorable respecto al entorno laboral. Estos resultados difieren de lo reportado por Bonilla Segura (2022), quien en su estudio realizado en CNEL – Bolívar encontró un 88,8 % de nivel alto y apenas un 12,2 % en nivel medio, concluyendo que el clima organizacional es ampliamente positivo. Por lo tanto, aunque en

ambas investigaciones predomina una visión positiva, en el caso del GADM Riobamba el clima organizacional se encuentra menos consolidado, evidenciando oportunidades de mejora en aspectos como la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Respecto a la carga mental, se identificó que el 66,7 % del personal tiene un nivel medio y el 29,3 % un nivel alto. Esto señala que hay exigencias cognitivas vitales, pero no extremas. Estos resultados que se obtuvieron contrastan con los de Almache Solórzano (2024), quien indica que existe un 95 % de carga mental alta en su estudio, lo que indica una sobrecarga notoria en los trabajadores.

Sin embargo, aunque en ambos estudios hay carga mental en el entorno de trabajo, en el caso del GADM Riobamba se presenta en niveles moderados, que podría estar relacionado con las diferencias respecto al contexto de tipo organizacional, el tipo de funciones o la forma en que se reparten las actividades.

Al comparar los resultados se observa que a pesar que si bien el clima organizacional en el GADM Riobamba se presenta de una forma relativamente positiva, la carga mental sigue siendo un factor vital dentro del desempeño laboral. De tal manera que se coincide de manera parcial con los estudios que se analizaron: se da por hecho que las exigencias de tipo cognitiva están presentes en el trabajo administrativo, pero la intensidad puede variar dependiendo de factores propios que presenta cada institución.



Unach

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Manual de Prevención mediante técnicas de **Team Building**

para mejorar el clima organizacional
y la carga mental



Autor:

Jordan Chávez

5.1 Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental

5.1.1 Objetivo General

Diseñar un manual de prevención basado en técnicas de Team Building que contribuya al mejoramiento del clima organizacional y la carga mental del personal administrativo del Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.

5.2 Introducción

El presente manual integra actividades estructuradas de Team Building como una herramienta preventiva orientada a fortalecer el clima organizacional y disminuir la carga mental del personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba. La aplicación de estas técnicas favorece la integración, comunicación, confianza y cohesión grupal, contribuyendo a reducir tensiones laborales, mejorar la cooperación y facilitar la gestión de las demandas cognitivas asociadas a las actividades administrativas (West, 2012).

5.3 Actividades de Integración y Cohesión

5.3.1 La Red de Conexiones

Figura 59

La Red de Conexiones



Fuente:https://tse4.mm.bing.net/th?id=OIP.iXhEAs2hsXE8JH_BZOqOGAHaE3&w=311&h=311&c=7

Descripción de la actividad:

Se entrega a cada participante un ovillo de lana. Cada persona debe compartir algo positivo sobre un compañero y luego lanzar el ovillo hacia esa persona, manteniendo el extremo del hilo en sus manos. Este proceso continúa hasta formar una red que simboliza las conexiones entre los integrantes del equipo.

Objetivo de la actividad:

Fomentar que el equipo se una y se reconozca, de tal manera que se fortalezca las relaciones entre los compañeros y resaltando la importancia que es que cada persona se integre el grupo.

Beneficio de la actividad:

Ayuda a mejorar los lazos entre compañeros, además de la percepción que se tiene del clima organizacional y promoviendo un ambiente positivo, donde todos se apoyen.

5.3.2 Torres de papel**Figura 60***Torres de papel*

Fuente: <https://eltrampolin.es/wp-content/uploads/2022/04/Actividades-de-team-building.jpg>

Descripción de la actividad:

Se forman equipos pequeños, a los cuales se les entrega una cantidad limitada de hojas de papel y cinta adhesiva. Los participantes tienen un tiempo limitado (20 minutos) para construir la torre más alta posible. Al finalizar, cada equipo presenta su torre y reflexiona sobre el proceso.

Objetivo de la actividad:

Incentivar la creatividad, el trabajo entre compañeros, el resolver los problemas en un entorno donde se colabore.

Beneficio de la actividad:

Mejora la comunicación, la integración del equipo y la adaptabilidad a recursos que son limitados y el desempeño bajo presión.

5.4 Actividades de Comunicación

5.4.1 Teléfono Descompuesto

Figura 61

Teléfono Descompuesto



Fuente:https://tse4.mm.bing.net/th?id=OIP.pchO9tPT8PuVO_WwIehtQHaDp&w=233&h=233&c=7

Descripción de la actividad:

La actividad comienza con un mensaje escrito que solo el primer participante puede leer. Ese participante debe transmitir el mensaje de forma oral al siguiente compañero, y así sucesivamente, de uno en uno. Al final, el último participante dice el mensaje en voz alta y se compara con el original.

Objetivo de la actividad:

Mostrar lo importante que es una comunicación clara y precisa dentro del equipo de trabajo, además de ayudar a identificar las limitaciones que pueden surgir.

Beneficio de la actividad:

Reduce los malentendidos y mejora la escucha, además de la atención a aquellos detalles.

5.4.2 Role-Playing

Figura 62

Role-Playing



Fuente:

https://tse4.mm.bing.net/th?id=OIP.pchO9tPT8PuVO_WwIehtQHaDp&w=233&h=233&c=7

Descripción de la actividad:

Los participantes son divididos en grupos y se les asignan roles para simular situaciones laborales comunes, como resolver un conflicto entre compañeros o atender a un cliente insatisfecho. Al finalizar, se discuten las soluciones adoptadas.

Objetivo de la actividad:

Desarrollar habilidades de comunicación, empatía y de la resolución de los conflictos.

Beneficio de la actividad:

Fomenta el entendimiento entre todos, además, de la creatividad para resolver problemas y la capacidad de manejar situaciones difíciles.

5.5 Actividades de Confianza

5.5.1 Caminata a Ciegas

Figura 63

Caminata a Ciegas



Fuente:

https://tse4.mm.bing.net/th?id=OIP.qBidnVH_LfOxLG9uNBGOoQHaLG&w=474&h=474&c=7

Descripción de la actividad:

Se forman parejas en las que uno de los participantes lleva los ojos vendados y el otro actúa como guía. El guía debe dirigir al participante con los ojos vendados a través de un circuito, utilizando únicamente instrucciones verbales.

Objetivo de la actividad:

Fomentar la confianza mutua, además de la comunicación efectiva entre los miembros del equipo.

Beneficio de la actividad:

Refuerza las relaciones entre los compañeros, generando un ambiente de apoyo entre todos y además de confianza.

5.5.2 Construcción de Objetivos Compartidos

Figura 64

Construcción de Objetivos Compartidos



Fuente: <https://iep.edu.es/wp-content/uploads/2022/08/team-building-1200x900.png>

Descripción de la actividad:

Se pide a los equipos que definan metas comunes que representen el éxito colectivo. Luego deben trabajar en conjunto con la finalidad de desarrollar un plan y lograrlo en un tiempo específico.

Objetivo de la actividad:

Fomentar la unidad, la colaboración y el compromiso con metas en común.

Beneficio de la actividad:

Aumenta la motivación, refuerza el sentido de pertenencia y alinea los esfuerzos en común.

5.6 Fases de elaboración y socialización

Fase	Actividad Principal	Duración Estimada
Elaboración del Manual	Diseño y escritura del manual	1 semanas
	Revisiones, correcciones y diagramaciones	2 semana
Entrega y Socialización	Entrega del material	1 semana
	Charla de socialización	1 semana
Total Esperado		4 semanas



*Juntos somos más fuertes,
juntos llegamos más lejos.*

“

Este manual es una **herramienta práctica** para fortalecer el **clima organizacional**, reducir la **carga mental** y potenciar el **trabajo en equipo**.

”



Trabajo en
equipo



Comunicación
efectiva



Bienestar
mental



Mejora del clima
organizacional



*Pequeñas acciones hoy,
grandes cambios siempre.*



CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

En la presente investigación, se realizó una prueba piloto mediante el uso del software estadístico SPSS, cuyos resultados evidenciaron una adecuada consistencia interna y pertinencia metodológica. El coeficiente Alfa de Cronbach del test de clima organizacional alcanzó un valor de 0,970, lo que corresponde a un nivel muy alto de consistencia interna, demostrando que el instrumento es altamente fiable para su aplicación en este estudio. Por otro lado, el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dio un valor de 0,794, que es aceptable, lo que indica que es confiable.

Por su parte, el instrumento NASA-TLX presentó un Alfa de Cronbach de 0,817, el cual se lo clasifica como alto, junto con un valor KMO de 0,626, el mismo que es regular pero aceptable, lo que permitió concluir que ambos instrumentos cuentan con la fiabilidad y validez necesarias para evaluar de manera consistente las variables de clima organizacional y carga mental en el personal administrativo de Talento Humano del GADM Riobamba.

Se determinó que el clima organizacional del personal administrativo de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba y se tiene que: un 5,3 % tiene nivel bajo, un 52 % en nivel medio y un 42,7 % un nivel alto. Esto muestra una percepción en su mayoría favorable respecto al entorno laboral, sin embargo, hay un grupo minoritario con insatisfacción respecto a la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo.

De manera complementaria, la evaluación de la carga mental mediante el método NASA-TLX mostró que el 4 % del personal se ubica en nivel bajo, el 66,7 % en nivel medio y el 29,3 % en nivel alto, lo que indica que una proporción significativa de los trabajadores enfrenta exigencias cognitivas moderadas y elevadas, asociadas principalmente a la presión por el cumplimiento de tareas, la atención a usuarios y la gestión constante de información, confirmando la necesidad de implementar estrategias preventivas orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la reducción de la carga mental.

Finalmente, se elaboró el “Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental”, el cual constituye una estrategia pertinente y necesaria para fortalecer el clima organizacional y reducir la carga mental del personal administrativo de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. La implementación de actividades orientadas a la integración, la comunicación efectiva, la confianza y la cohesión grupal permitirá disminuir las tensiones laborales, fortalecer el trabajo en equipo y contribuir de manera significativa al bienestar laboral, al mejor desempeño institucional y a la prevención de riesgos psicosociales en el personal administrativo.

En conclusión, los resultados muestran que no existe una relación significativa respecto al clima organizacional y la carga mental del personal administrativo del GADM Riobamba. Además, se obtuvo un valor de Chi-cuadrado de 0,662, que es mayor a 0,05, lo que permite la

aceptación de la hipótesis nula y establecer que ambas variables son independientes la una de la otra. Sin embargo, el que predominen los niveles medio y alto de carga mental, donde el clima organizacional es favorable, sugiere que esta carga está influenciada por factores externos. Entre ellos están la complejidad de las tareas, el volumen de trabajo, la presión debido a los tiempos y las responsabilidades de la institución misma.

6.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar de manera formal y sostenida el “Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental” en el área de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, asegurando la participación activa del personal administrativo en las actividades propuestas, con el fin de fortalecer la integración, la comunicación, la confianza y la cohesión grupal, contribuyendo así a la mejora del clima organizacional y a la reducción de la carga mental identificada en el presente estudio.

Se sugiere una evaluación cada tanto, de los niveles del clima organizacional y de la carga mental, para monitorear la evolución de los niveles de riesgo, identificando lo que se pueden mejorar y evaluando si las estrategias que se implementaron funcionan, para tomar decisiones orientadas al bienestar laboral y al desempeño.

También se recomienda fortalecer las capacitaciones dirigidas al personal administrativo, recalcando el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la gestión de las tareas y la organización del trabajo. De tal manera, para disminuir las exigencias de tipo cognitiva que son propias de las actividades administrativas, previniendo riesgos psicosociales y consolidando una cultura organizacional saludable, donde se colabore y se enfoque en el bienestar del personal del GADM de Riobamba.

BIBLIOGRAFÍA

- Almache Solórzano, E. C. (2024). Evaluación de la carga mental en el personal que labora en la CONAGOPARE y el GAD de San Luis [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo].
- Barattucci, M., Teresi, M., Pietroni, D., Iacobucci, S., Lo Presti, A., & Pagliaro, S. (2021). Ethical climate(s), distributed leadership, and work outcomes: The mediating role of organizational identification. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.564112>
- Barría-González, C., Postigo, A., Pérez-Luco, R., & Cuadra-Peralta, A. (2021).
- Beus, J. M., Solomon, S. J., Taylor, E. C., & Esken, C. A. (2020). Making sense of climate: A meta-analytic extension of the competing values framework. *Organizational Psychology Review*, 10(3–4), 136–168. <https://doi.org/10.1177/2041386620914707>
- Bonilla Segura, V. (2022). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Bolívar, área de comercialización [Tesis de grado, Universidad].
- Carrillo-Silva, Y., y Rodríguez-Llerena, M. (2024). Evaluación de carga mental y tecnoestrés de los trabajadores del Registro Civil, Agencia Riobamba. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 485–499. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2664>
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Núñez, A. (2007).
- Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano (4.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2020). Administración de recursos humanos (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector público y privado. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 145–160.
- Código del Trabajo. (2005). Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 del 16 de diciembre de 2005. Congreso Nacional del Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008. Asamblea Nacional del Ecuador. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Crespo-Eguílaz, N., & Gamba Echeverría, L. (2020). Aportación de Teoría de la mente de la Batería NEPSY-II como medida de coherencia central. *Revista de Investigación en Educación*, 18(3), 277–292. <https://doi.org/10.35869/reined.v18i3.3267>

- De Silva, F. P., Souza, G. L., & de Oliveira, M. D. (2021). Assessment of physical workload components in administrative work using the NASA-TLX. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 27(2), 453–461. <https://doi.org/10.1080/10803548.2020.1716223>
- De Silva, F. P., Souza, G. L., & de Oliveira, M. D. (2021). Assessment of physical workload components in administrative work using the NASA-TLX. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 27(2), 453–461. <https://doi.org/10.1080/10803548.2020.1716223>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2019). *Work-related stress: Facts and figures*. Publications Office of the European Union.
- Fabara-Núñez, G. V., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77–89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- García, A., Fernández, M., y Rodríguez, A. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Editorial Universitaria.
- García, A., y Martínez, J. (2022). *El impacto del clima organizacional en la productividad*. Editorial Universitaria.
- García, R., y Martínez, M. (2021). *Desarrollo organizacional y clima laboral*. Editorial Universitaria.
- Gómez, F., Fernández, M., y Rodríguez, A. (2022). Impacto de las políticas de gestión en el clima laboral. *Revista de Psicología y Desarrollo Organizacional*, 20(4), 99-115. <https://doi.org/10.1016/j.rpdo.2022.06.002>
- Gómez, L., y Fernández, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño*. Editorial Universitaria.
- Gómez, L., y Rodríguez, A. (2020). Evaluación del estrés y su relación con el clima laboral. *Revista de Psicología del Trabajo*, 18(2), 77-91. <https://doi.org/10.1016/j.rpt.2020.03.003>
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing human resources* (8th ed.). Pearson Education.
- González, M., y Ramírez, P. (2021). *Psicología organizacional y clima laboral*. Editorial de la Universidad.
- Hernández, R., y González, A. (2021). *Organizational climate and employee motivation*. Routledge.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2021). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Herrera-Sigui, M. S., Almeida-Lara, L. D., & Romero-Poveda, A. E. (2023). Clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga. *Killkana Sociales*, 7(3), 129–140. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v7i3.1422>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). Informe anual de condiciones laborales. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). Carga mental de trabajo: evaluación y prevención. INSST
- Latham, G. P. (2022). Work motivation: History, theory, research, and practice (3rd ed.). Routledge.
- Leka, S., Jain, A., & Cox, T. (2022). Psychosocial risk management in the workplace. International Labour Organization.
- Leka, S., Jain, A., & Cox, T. (2022). Psychosocial risk management in the workplace. International Labour Organization.
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2010). Registro Oficial Suplemento 294 del 6 de octubre de 2010. Asamblea Nacional del Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LOSEP.pdf>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (2017). Motivation and organizational climate. Harvard University Press.
- López, J. (2023). Estrategias de gestión del estrés en el trabajo. *Revista de Psicología Organizacional*, 35(1), 23-39. <https://doi.org/10.1007/s10869-023-09727-xlopez>
- López, J., y Rodríguez, A. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral. Editorial Universitaria.
- López, M., y Fernández, A. (2020). Gestión de la salud mental en el trabajo. Editorial Universitaria.
- Martínez, A., y Hernández, J. (2022). Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral. Editorial Universitaria.
- Martínez, J. (2022). El impacto del clima organizacional en la motivación. Editorial Universitaria.
- Martínez, J., y Gómez, L. (2022). Clima laboral y rendimiento en el trabajo. Editorial Universitaria.

- Martínez, M., Hernández, J., & Pérez, L. (2022). Análisis de la confiabilidad y validez de instrumentos de medición en estudios organizacionales. *Revista de Investigación en Psicología Organizacional*, 10(2), 45–60.
- Medición del clima organizacional en contextos laborales: Evidencias de validez y confiabilidad de un cuestionario multidimensional. *Anales de Psicología*, 37(1), 120–129. <https://doi.org/10.6018/analesps.37.1.404641>
- Ministerio de Trabajo. (2022). Políticas de bienestar laboral en el sector público. Ministerio de Trabajo.
- Ministerio del Trabajo. (2017). Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082: Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Registro Oficial No. 16 del 16 de junio de 2017. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/07/MDT-2017-0082.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., & Báez, C. (2020). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Moreno-Jiménez, B., & Báez, C. (2020). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.
- OPS. (2022). Organización del trabajo y salud mental. OPS.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). OIT. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C155
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental y trabajo. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental y trabajo: Impacto, problemas y buenas prácticas. Organización Mundial de la Salud.
- Ortega, C., y López, A. (2021). Clima organizacional y su relación con el rendimiento. Editorial Universitaria.
- Pan American Health Organization. (2022). Occupational health and safety: The impact of work conditions on mental health. Pan American Health Organization.

- Peiró, J. M. (2018). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Síntesis.
- Pérez, J., y Gutiérrez, L. (2020). Evaluación de la carga mental en el trabajo. *Revista de Psicología Laboral*, 12(3), 205-219. <https://doi.org/10.1016/j.rpl.2020.06.002>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2021). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez-López, A., Hernández, J. A., & Díaz, M. C. (2020). Mental workload assessment in office environments using NASA-TLX. *Applied Ergonomics*, 85, 103065. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2020.103065>
- Rodríguez-López, A., Hernández, J. A., & Díaz, M. C. (2020). Mental workload assessment in office environments using NASA-TLX. *Applied Ergonomics*, 85, 103065. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2020.103065BA>
- Rodríguez-López, A., Hernández, J. A., & Díaz, M. C. (2020). Mental workload assessment in office environments using NASA-TLX. *Applied Ergonomics*, 85, 103065. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2020.103065>
- Salas, E., Shuffler, M. L., Thayer, A. L., Bedwell, W. L., & Lazzara, E. H. (2015).
- Salas, E., Shuffler, M. L., Thayer, A. L., Bedwell, W. L., & Lazzara, E. H. (2015). Understanding and improving teamwork in organizations: A scientifically based practical guide. *Human Resource Management*, 54(4), 599–622. <https://doi.org/10.1002/hrm.21628>
- Salgado, J. F., y Fernández, R. (2021). La influencia del clima organizacional en el rendimiento de los empleados. Ediciones Universitarias.
- Secretaría Andina. (2008). Resolución 957: Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Registro Oficial Edición Especial No. 28 del 12 de marzo de 2008. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-del-Instrumento-Andino.pdf>
- Smith, L. (2023). *Organizational behavior and management*. Routledge.
- Smith, R., y Jones, A. (2021). *Strategic management and organizational behavior*. Sage Publications.
- Sun, X., et al. (2012). Relationships between age and mental workload in task performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 307–315. (Basado en hallazgos similares en estudios con NASA-TLX).

- Thompson, J. R., & Siciliano, M. D. (2021). The “levels” problem in assessing organizational climate: Evidence from the Federal Employee Viewpoint Survey. *Public Personnel Management*, 50(1), 133–156. <https://doi.org/10.1177/0091026020917710>
- Thompson, J. R., & Siciliano, M. D. (2021). The “levels” problem in assessing organizational climate: Evidence from the Federal Employee Viewpoint Survey. *Public Personnel Management*, 50(1), 133–156. <https://doi.org/10.1177/0091026020917710>
- Understanding and improving teamwork in organizations: A scientifically based practical guide. *Human Resource Management*, 54(4), 599–622. <https://doi.org/10.1002/hrm.21628>
- West, M. A. (2012). *Effective teamwork: Practical lessons from organizational research* (3rd ed.). Wiley-Blackwell.
- Wickens, C. D., Hollands, J. G., Banbury, S., & Parasuraman, R. (2016). *Engineering psychology and human performance* (4th ed.). Routledge.
- Wickens, C. D., Hollands, J. G., Banbury, S., & Parasuraman, R. (2016). *Engineering psychology and human performance* (4th ed.). Routledge.
- World Health Organization. (2022). *Mental health and work: Impact, issues, and good practices*. World Health Organization.

ANEXOS

Anexo 1

Test de Clima Organizacional de Idalberto Chiavenato

TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ENTORNO LABORAL

Estimado miembro del personal administrativo de talento humano del GADM Riobamba.

Agradezco su participación en este test sobre clima organizacional en el entorno laboral del GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba). Su participación es esencial para identificar áreas de mejora y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE DE TRABAJO** en la institución.

Responda todas las preguntas con honestidad y precisión. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación y mejora de ambiente laboral.

Instrucciones:

1. A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo con la siguiente escala:

- 1 = Nunca
- 2 = Poco
- 3 = Regular
- 4 = Mucho
- 5 = Siempre

2. Marque con una X el ítem correspondiente:

¡Gracias por su colaboración!

1.- Edad

18 a 28 años	
29 a 30 años	
31 a 40 años	
41 a 50 años	
51 a 60 años	
61 a 70 años	

2.- SEXO

Femenino	
Masculino	

3.- ESTADO CIVIL

Soltero/a	
Casado/a	
Divorciado/a	
Viudo/a	
Unión libre	

N°	Preguntas	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de esta					
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente					

3	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
6	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					
7	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
8	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo					
9	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					
10	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo					
11	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.					
12	Existe colaboración entre los empleados de la empresa					
13	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.					
14	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.					
15	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas					
16	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas					
17	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					
18	La información de interés es comunicada oportunamente					
19	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar					
20	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.					
21	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo					
22	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					
23	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje					
24	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					

Anexo 2

Test de Carga Mental Método NASA TLX

TEST DE CARGA MENTAL SOBRE EL ENTORNO LABORAL

Estimado miembro del personal administrativo de talento humano del GADM Riobamba.

Agradezco su participación en este test sobre carga mental en el entorno laboral GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba). Su opinión es crucial para comprender y abordar los desafíos relacionados con la carga mental en el ámbito de su trabajo.

Responda todas las preguntas con honestidad y precisión. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación y mejora de ambiente laboral.

Instrucciones:

1. Lea cada pregunta cuidadosamente antes de responder.
2. Escoja la respuesta que mejor represente su situación actual.
3. Al completar la encuesta, asegúrese de revisar las respuestas para garantizar su precisión.

Su participación es esencial para identificar áreas de mejora y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

¡Gracias por su colaboración!

4.- EXIGENCIA MENTAL

¿Qué nivel de actividad mental y perceptiva se requiere para llevar a cabo sus responsabilidades laborales? (Incluyendo tareas como pensar, decidir, calcular, recordar, buscar e investigar). ¿Considera que sus actividades son fáciles o difíciles, simples o complejas, pesadas o ligeras?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

4.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

5.- EXIGENCIA FÍSICA (F)

¿Qué nivel de exigencia física es necesaria para ejercer sus actividades? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil ó difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

5.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

6.- EXIGENCIA TEMPORAL (T)

¿Qué nivel de presión de tiempo siente, debido al ritmo al cual suceden las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?

- () Nunca

- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

6.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

7.- ESFUERZO (E)

¿Qué nivel de esfuerzo físico o mental le requiere alcanzar su nivel de resultados?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

7.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

8.- RENDIMIENTO (R)

¿Hasta qué punto cree que ha tenido o tiene éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mism@)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con su nivel de ejecución?

- () Nunca

- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

8.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

9.- NIVEL DE FRUSTRACIÓN (F)

¿En qué medida experimentó sensaciones de inseguridad, desaliento, irritación, tensión o preocupación durante la tarea, en comparación? ¿Con sensaciones de seguridad, satisfacción, relajación y contento?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

9.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

- () Nunca
- () Rara vez
- () A veces
- () Frecuentemente
- () Siempre

Anexo 3

Oficio de Socialización y Capacitación sobre la Propuesta titulada “Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental”



Riobamba, 09 de enero de 2025

Ing. Miguel Fernández

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL GADM DE RIOBAMBA

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente, se socializó la propuesta titulada "Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental", orientada a fortalecer el trabajo en equipo, reducir la carga mental y mejorar el clima organizacional dentro de la institución.

Como parte de esta iniciativa, se capacitó a los trabajadores en la aplicación de técnicas de Team Building, enfocadas en la comunicación efectiva, la cooperación y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, mediante herramientas prácticas y participativas.

Agradezco de antemano su tiempo y disposición para recibir este trabajo, el cual contribuirá al bienestar del personal y al desarrollo de un entorno laboral más saludable, productivo y armónico.

Atentamente,

Chávez Cevallos Jordan Antonio

Estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo

Recibido por:

Ing. Miguel Fernández

Jefe Del Departamento De Seguridad De Gestión De Talento Humano Y Desarrollo Institucional Del
GADM Riobamba



Anexo 4

Entrega del "Manual de prevención mediante técnicas de Team Building para mejorar el clima organizacional y la carga mental"



Anexo 5

Respuestas del test aplicado de Clima Organizacional

Programación Final_2025.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 52 de 52 variables

	EDAD	Género	Estado_Civil	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
1	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Poco	Regular	Regular	Regular	Poco	Nunca	Poco
2	De 40 a 50...	Masculino	Soltero/a	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Mucho	Mucho	Nunca	Siempre
3	De 29 a 39...	Femenino	Divorciado/a	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
4	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Regular	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Poco	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
5	De 29 a 39...	Masculino	Casado/a	Siempre	Mucho	Mucho	Mucho	Siempre	Mucho	Regular	Mucho	Nunca	Regular	Siempre	Regular
6	De 40 a 50...	Masculino	Casado/a	Poco	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Poco	Regular	Regular	Regular	Poco	Nunca	Regular
7	Más de 50 ...	Masculino	Viudo/a	Regular	Poco	Regular	Siempre	Poco	Poco	Regular	Siempre	Poco	Nunca	Nunca	Mucho
8	Más de 50 ...	Masculino	Casado/a	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Regular	Regular
9	De 18 a 28...	Femenino	Soltero/a	Regular	Regular	Regular	Regular	Poco	Poco	Poco	Regular	Poco	Poco	Nunca	Poco
10	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Poco	Nunca	Nunca	Nunca	Regular	Poco	Poco	Nunca	Nunca	Poco	Regular	Regular
11	De 29 a 39...	Femenino	Divorciado/a	Regular	Poco	Regular	Mucho	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Mucho	Regular	Regular
12	Más de 50 ...	Masculino	Casado/a	Nunca	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Siempre	Regular	Mucho	Regular	Nunca	Mucho
13	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho	Poco	Nunca	Regular
14	Más de 50 ...	Femenino	Casado/a	Regular	Regular	Poco	Poco	Mucho	Poco	Regular	Regular	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
15	De 29 a 39...	Femenino	Casado/a	Siempre	Siempre	Mucho	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	De 29 a 39...	Masculino	Unión libre	Siempre	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Siempre	Mucho	Regular	Mucho	Nunca	Mucho
17	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Siempre	Mucho	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Regular	Nunca	Siempre
18	De 40 a 50...	Femenino	Divorciado/a	Nunca	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Siempre	Siempre	Mucho	Regular	Mucho	Mucho
19	De 40 a 50...	Femenino	Divorciado/a	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho	Siempre	Siempre	Siempre	Regular	Regular	Nunca	Regular
20	De 29 a 39...	Femenino	Casado/a	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho
21	De 29 a 39...	Femenino	Soltero/a	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Poco	Siempre	Poco	Regular	Nunca	Nunca
22	De 29 a 39...	Femenino	Casado/a	Nunca	Poco	Poco	Regular	Poco	Regular	Regular	Poco	Poco	Poco	Poco	Poco

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO

Anexo 6

Respuestas de test aplicado de Carga Mental

Programación Final_2025.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 52 de 52 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Exigencia_Mental	Exigencia
1	Frecuente...	Rara Vez	Nunca	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Medio	
2	Frecuente...	Nunca	Rara Vez	Frecuente...	Nunca	Frecuente...	Nunca	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Medio	
3	Siempre	A veces	Rara Vez	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Alto	
4	Siempre	Frecuente...	Nunca	Rara Vez	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Rara Vez	Siempre	Siempre	Rara Vez	Siempre	Alto	
5	Frecuente...	A veces	Frecuente...	Frecuente...	A veces	Frecuente...	A veces	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Medio	
6	Frecuente...	A veces	Rara Vez	Frecuente...	A veces	Frecuente...	A veces	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Medio	
7	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	A veces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Alto	
8	Frecuente...	Rara Vez	Nunca	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Medio	
9	Frecuente...	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Medio	
10	Siempre	Nunca	Rara Vez	Frecuente...	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Medio	
11	Frecuente...	A veces	Frecuente...	Frecuente...	A veces	Frecuente...	A veces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Medio	
12	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Alto	
13	Siempre	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	Siempre	Rara Vez	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Medio	
14	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Alto	
15	Frecuente...	Rara Vez	Nunca	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	A veces	Frecuente...	Frecuente...	A veces	Frecuente...	Medio	
16	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Siempre	Rara Vez	Rara Vez	Siempre	Rara Vez	Medio	
17	Nunca	A veces	Frecuente...	Frecuente...	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Medio	
18	A veces	Rara Vez	Nunca	Nunca	Rara Vez	A veces	Rara Vez	Rara Vez	A veces	A veces	Rara Vez	A veces	Medio	
19	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Alto	
20	A veces	A veces	Nunca	Rara Vez	A veces	A veces	A veces	Rara Vez	A veces	A veces	Rara Vez	A veces	Medio	
21	A veces	Rara Vez	Rara Vez	Frecuente...	Rara Vez	A veces	Rara Vez	Frecuente...	A veces	A veces	Frecuente...	A veces	Medio	
22	Frecuente...	Frecuente...	Nunca	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Frecuente...	Rara Vez	Frecuente...	Alto	
23	Rara Vez	Rara Vez	Nunca	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Rara Vez	Medio	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO

Anexo 7:

Respuestas del test físico aplicado de Clima Organizacional

El TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ENTORNO LABORAL

Estimado miembro del personal administrativo de talento humano del GADM Riobamba.

Agradezco su participación en este test sobre clima organizacional en el entorno laboral del GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba). Su participación es esencial para identificar áreas de mejora y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE DE TRABAJO** en la institución.

Responda todas las preguntas con honestidad y precisión. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación y mejora de ambiente laboral.

Instrucciones:

- A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un **X** el número correspondiente de acuerdo con la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Poco

3 = Regular

4 = Mucho

5 = Siempre

- Marque con una X el ítem correspondiente:

¡Gracias por su colaboración!

1.- Edad

18 a 28 años	
29 a 30 años	
31 a 40 años	X
41 a 50 años	
51 a 60 años	
61 a 70 años	

2.- SEXO

Femenino	X
Masculino	

3.- ESTADO CIVIL

Soltero/a	
Casado/a	X
Divorciado/a	
Viudo/a	
Unión libre	

Nº	Preguntas	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de esta			X		
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente		X			
3	La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio			X		
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo				X	
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores			X		
6	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo		X			
7	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo			X		
8	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo			X		
9	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo			X		
10	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo				X	
11	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe			X		
12	Existe colaboración entre los empleados de la empresa			X		
13	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.	X				
14	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa			X		
15	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas			X		
16	Puede comunicarse abundantemente con sus jefes y demás áreas			X		
17	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este				X	
18	La información de interés es comunicada oportunamente				X	
19	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar				X	
20	Recibe recompensas por el cumplimiento de metas.	X				
21	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo		X			
22	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión	X				
23	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje	X				
24	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.			X		

Anexo 8:

Respuestas del test físico aplicado de Carga Mental

TEST DE CARGA MENTAL SOBRE EL ENTORNO LABORAL

Estimado miembro del personal administrativo de talento humano del GADM Riobamba.

Agradezco su participación en este test sobre carga mental en el entorno laboral GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba). Su opinión es crucial para comprender y abordar los desafíos relacionados con la carga mental en el ámbito de su trabajo.

Responda todas las preguntas con honestidad y precisión. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y solo se utilizarán con fines de investigación y mejora de ambiente laboral.

Instrucciones:

1. Lea cada pregunta cuidadosamente antes de responder.
2. Escoja la respuesta que mejor represente su situación actual.
3. Al completar la encuesta, asegúrese de revisar las respuestas para garantizar su precisión.

Su participación es esencial para identificar áreas de mejora y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

¡Gracias por su colaboración!

1.- Edad

18 a 28 años	
29 a 30 años	
31 a 40 años	☒
41 a 50 años	
51 a 60 años	
61 a 70 años	

2.- SEXO

Femenino	
Masculino	☒

3.- ESTADO CIVIL

Soltero/a	
Casado/a	
Divorciado/a	☒
Viudo/a	
Unión libre	

4.- EXIGENCIA MENTAL

¿Qué nivel de actividad mental y perceptiva se requiere para llevar a cabo sus responsabilidades laborales? (Incluyendo tareas como pensar, decidir, calcular, recordar, buscar e investigar). ¿Considera que sus actividades son fáciles o difíciles, simples o complejas, pesadas o ligeras?

Bajo

Medio

Alto

4.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

() Nunca

() Rara vez

() A veces

☒ Frecuentemente

() Siempre

5.- EXIGENCIA FÍSICA (F)

¿Qué nivel de exigencia física es necesaria para ejercer sus actividades? (Por ejemplo: empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?

☐ Bajo

☒ Medio

☐ Alto

5.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☒ Frecuentemente

☐ Siempre

6.- Exigencia Temporal (T)

¿Qué nivel de presión de tiempo siente, debido al ritmo al cual suceden las tareas o los elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?

☐ Bajo

☒ Medio

☐ Alto

6.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☒ Frecuentemente

☐ Siempre

7.- Esfuerzo (E)

¿Qué nivel de esfuerzo físico o mental le requiere alcanzar su nivel de resultados?

☐ Bajo

☒ Medio

☐ Alto

7.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☒ Frecuentemente

☐ Siempre

8.- Rendimiento (R)

¿Hasta qué punto cree que ha tenido o tiene éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mism@)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con su nivel de ejecución?

☐ Bajo

☒ Medio

☐ Alto

8.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☒ Frecuentemente

☐ Siempre

9.- Nivel de Frustración (F)

¿En qué medida experimentó sensaciones de inseguridad, desaliento, irritación, tensión o preocupación durante la tarea, en comparación? ¿Con sensaciones de seguridad, satisfacción, relajación y contento?

() Bajo

(X) Medio

() Alto

9.1.- ¿Con qué frecuencia realiza las actividades descritas en su respuesta anterior?

() Nunca

() Rara vez

() A veces

(X) Frecuentemente

() Siempre